



Prepared for the East European Regional
Housing Sector Program

U.S. Agency for International Development,
ENI/EEUD/UDH
Contract No. EPE-C-00-95-001100-00, RFS
No. 536
formerly EPE-0034-C-00-5110-00

The Six-City Survey:

Comparing
Service Delivery
Performance
across
Local Governments



THE URBAN INSTITUTE
2100 M Street, NW
Washington, DC 20037
(202) 833-7200
www.urban.org

Nagykanizsa

Orosháza

Püspökladány

Szentes

Szolnok

Tatabánya

Prepared by:

Orsolya Sebők



VÁROSKUTATÁS Kft.
Metropolitan Research Institute
H-1093 Budapest, Lónyay u. 34
36-1-217-9041
www.mri.hu

June 1999

Introduction to the Six-City Survey Report

In 1998, under the auspices of the United States Agency for International Development, a team of US and Hungarian specialists was established to provide support for local capacity building in the area of financial management for six Hungarian cities. The goal of the program was to increase knowledge and skills relating to the daily management operations of local governments that will promote the process of fiscal decentralization and its consolidation. A secondary goal was to use the experience and knowledge gained from the technical assistance programs and related analyses to develop key recommendations for national policy makers. Successful implementation implies sounder financial footing, better financial management, greater accountability for Hungarian cities, and a more involved and better informed citizenry.

One of the technical assistance programs initiated under the Six-City Project was performance measurement. The introduction of performance measurement as a management tool in Hungarian local governments aims at helping staff focus on the key benefits that decentralization can bring to service quality. In particular, performance measurement's focus on outcomes reveals the extent to which a service is meeting its true objectives (e.g., a healthier elderly population, better educated children) with respect to the needs of a particular community.

In the Spring of 1999, the Urban Institute and Varoskutatas employed a multi-service household customer survey as part of the attempt to employ performance measures in evaluating service delivery. The survey elicited citizen feedback on the quality of services, mainly in the communal sector and information services, in order to obtain data for a number of performance indicators. These indicators help identify particular problem areas of the cities, enabling program managers to set targets for improvement over the ensuing years. These efforts have led one city to rethink its entire social sector with the expressed aim of setting objectives for existing programs and identifying potential new programs that make sense to its particular locale. Performance measures in each case are being introduced directly into the planning process, which will enable the city to better track its failures and successes.

The following charts and graphs show the results of the survey from a comparative perspective. It is recommended that these results be distributed among relevant local government staff along with requests for explanatory information and plans of action to address problem areas. In addition, these charts could be used for purposes of publicity: to show the citizens that the local government is taking their views and feedback seriously. Additionally, when repeated periodically, the survey can demonstrate that progress is being made in addressing issues and problems, and that there is a serious effort to establish accountability for providing effective services.

Sharon Cooley
The Urban Institute
July 1999

The Urban Institute

The Six-City Survey

Company Service

Delivery Performance Across Local

Governments

**Tatabánya, Szentes, Szolnok,
Orosháza, Nagykanizsa and
Püspökladány**

1999. May

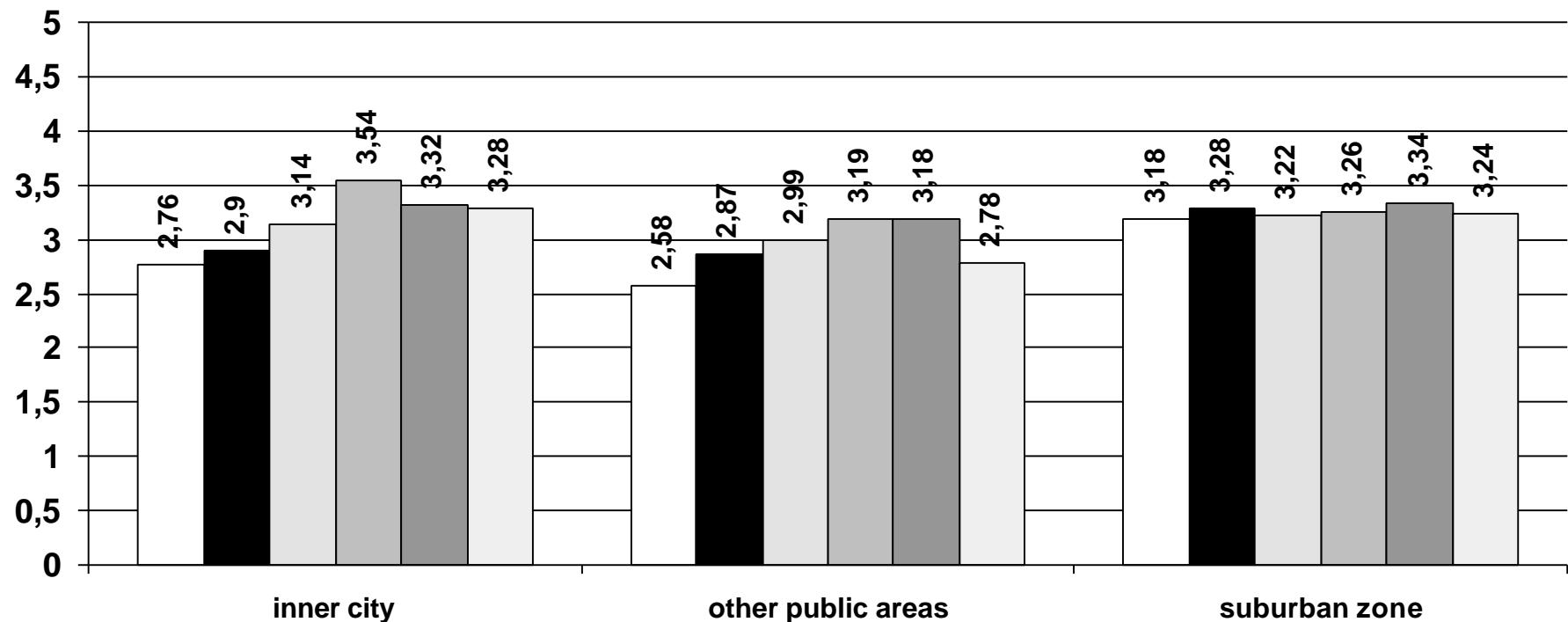
Table of Contents

Public Cleanliness	• 3
Road Maintenance	• 12
Garbage Collection	• 23
Water Management	• 29
Transportation	• 34
Public Safety	• 42
Citizen Information	• 46
Opinions on the Budget of the Local Government	• 56
General Satisfaction	• 62

Public Cleanliness

Average rates of cleanliness by zone on a scale of 1-5

(1-very dirty, 5-very clean)



Szolnok

Szentes

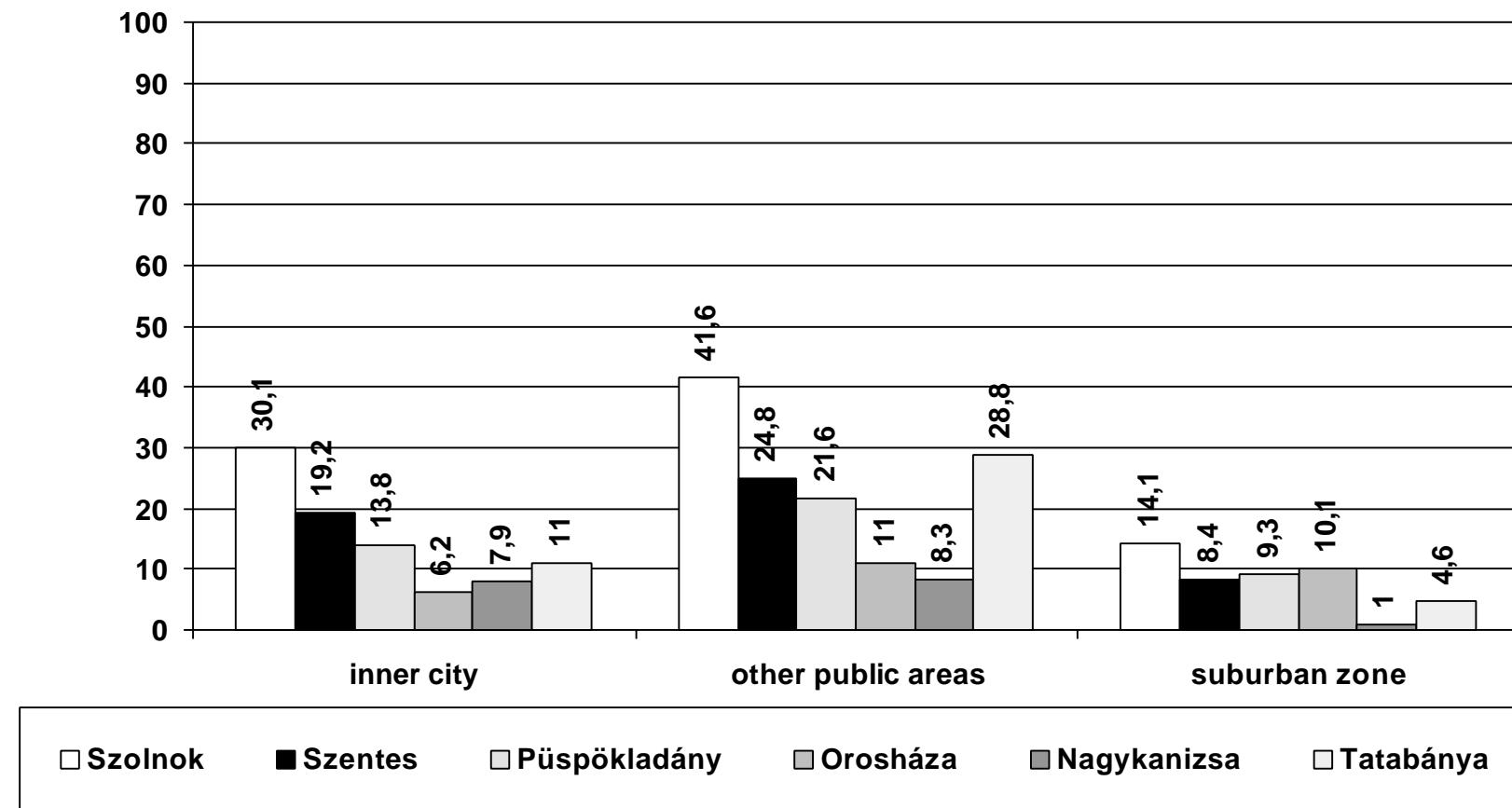
Püspökladány

Orosháza

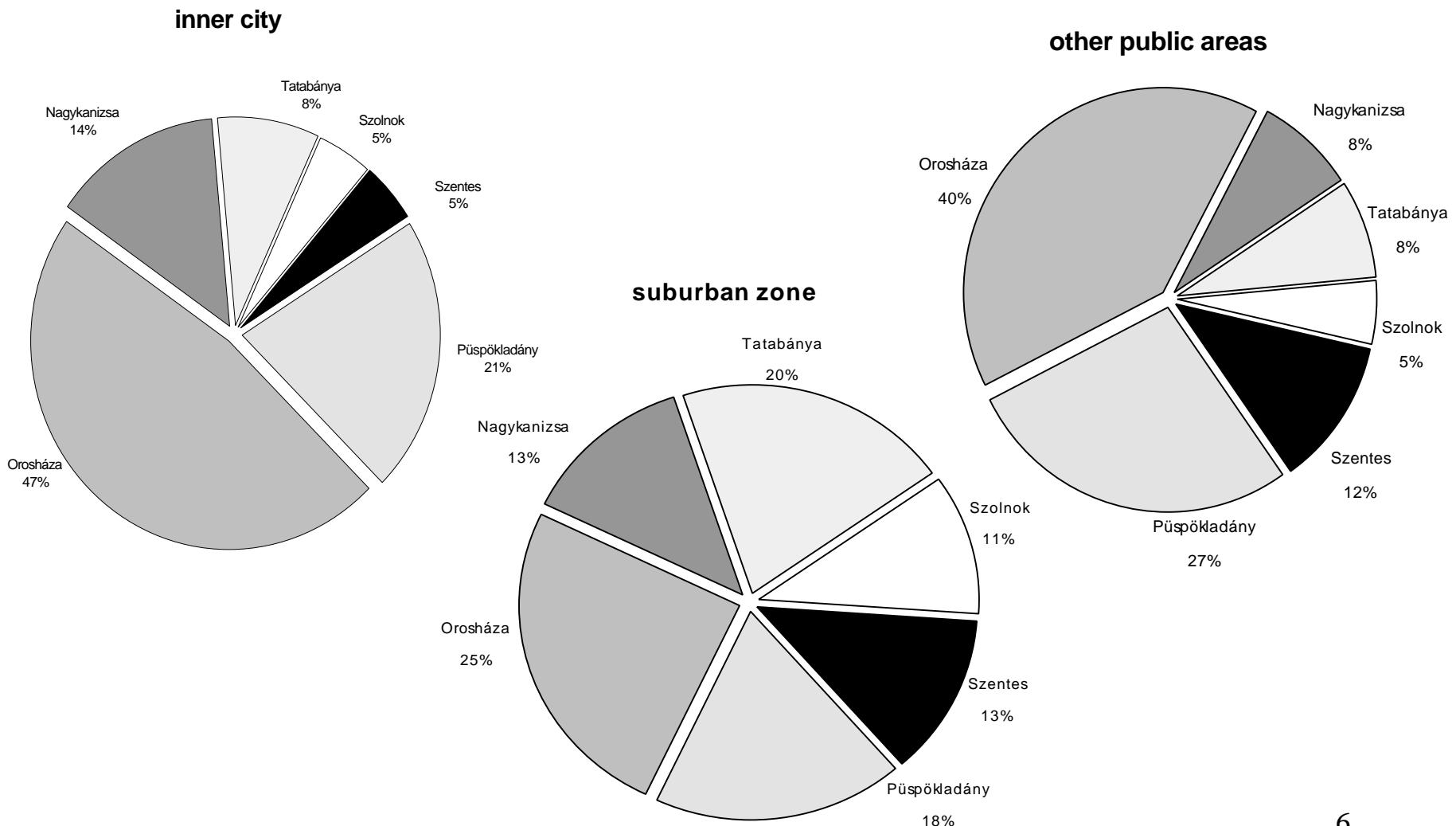
Nagykanizsa

Tatabánya

Percentage of respondents who rated the following areas of the city as dirty or very dirty

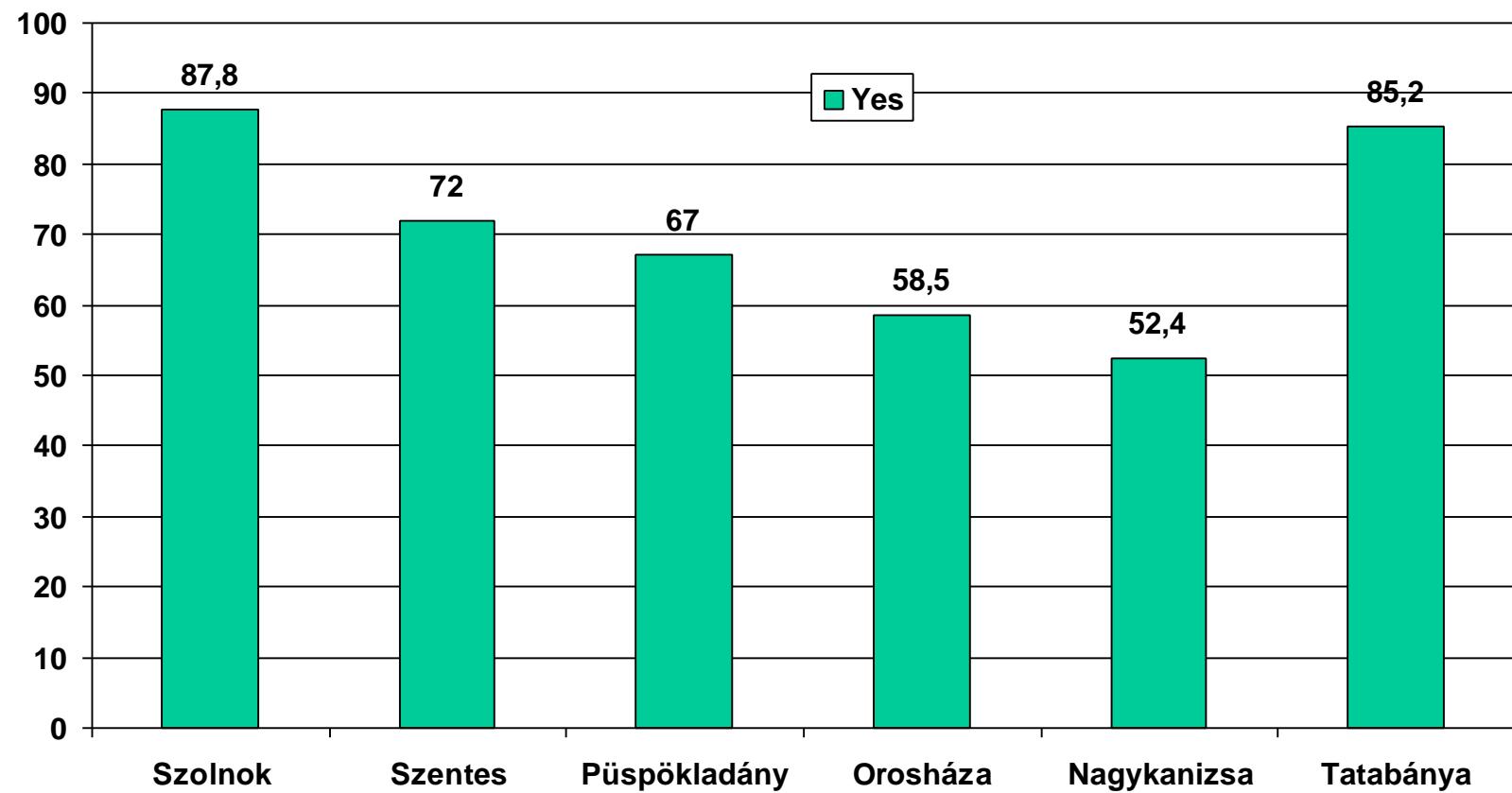


Percentage of respondents who rated the following areas of the city as clean or very clean

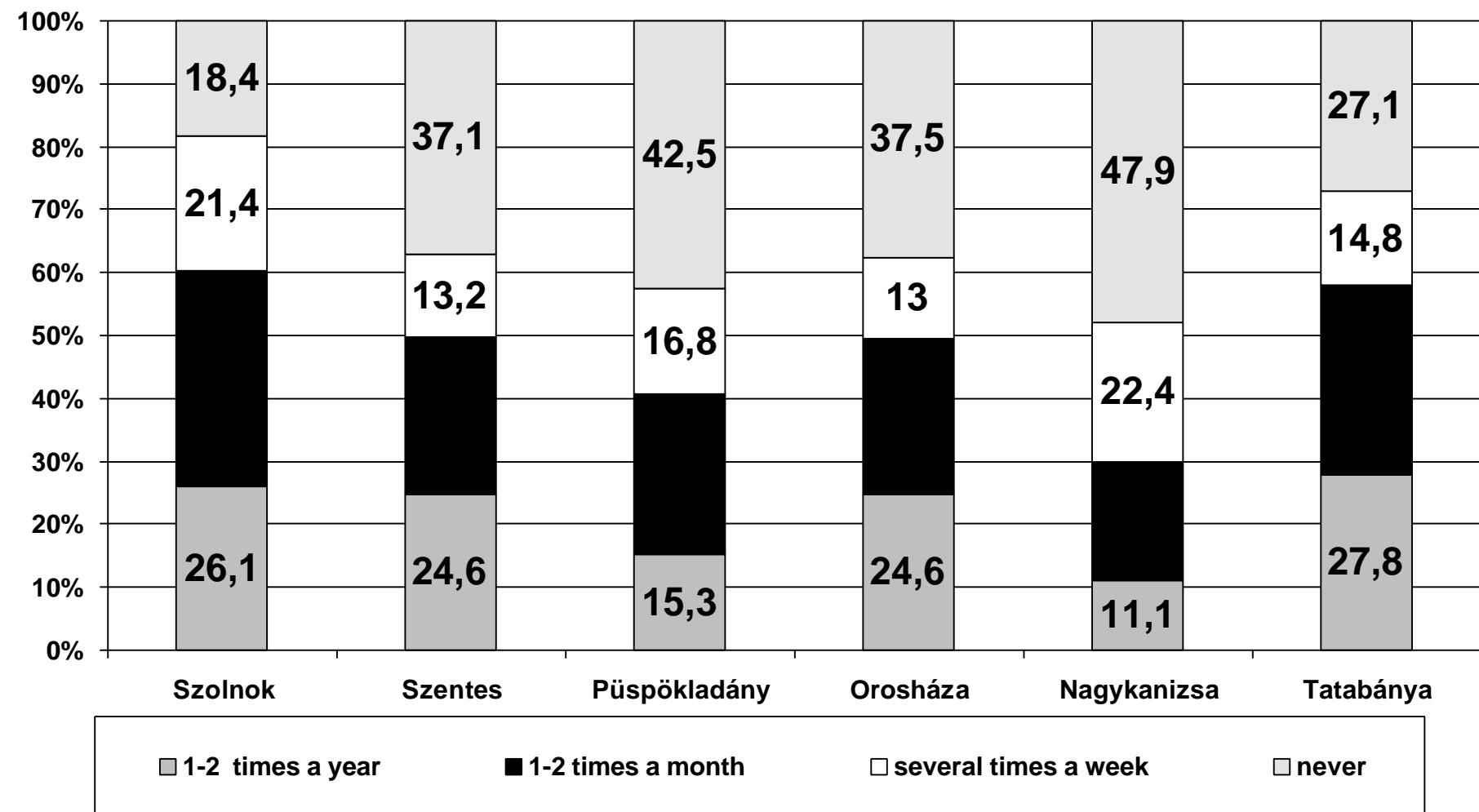


Are there some areas of the city that you feel are very dirty?

(percentage of respondents)

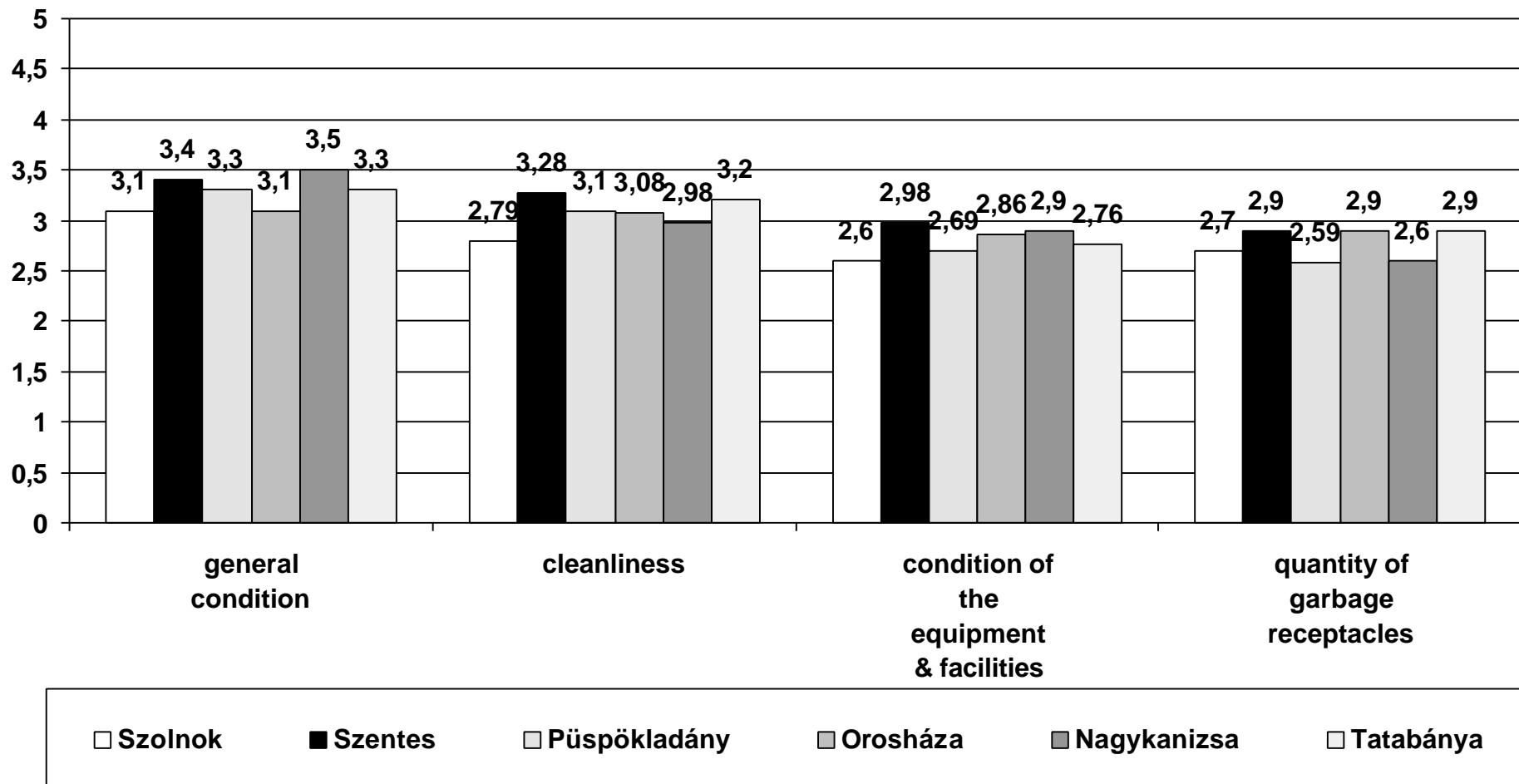


About how often in the past 12 months did you use the parks in the city?



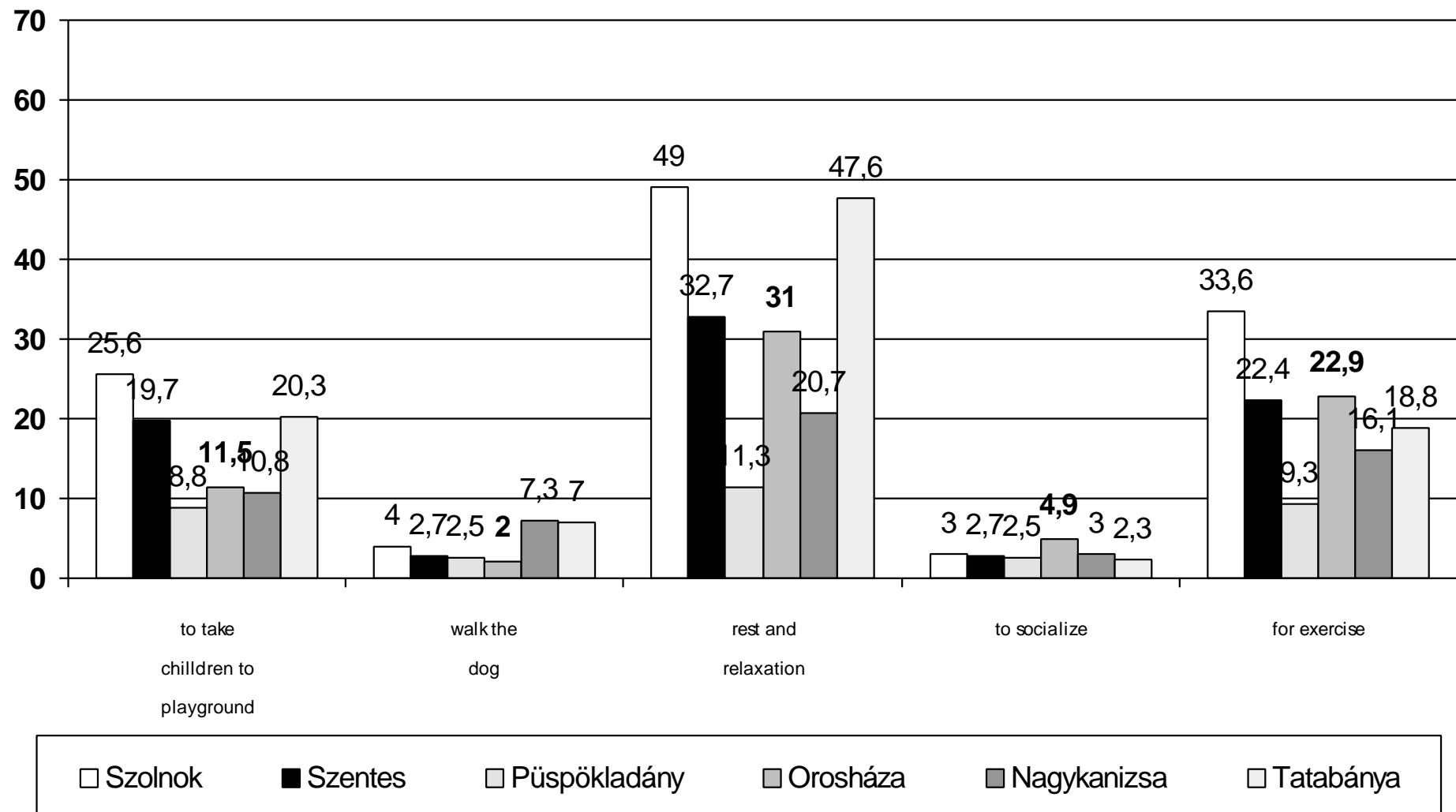
How would you rate the condition of the city parks for the following areas?

(1-very bad, 5-excellent)

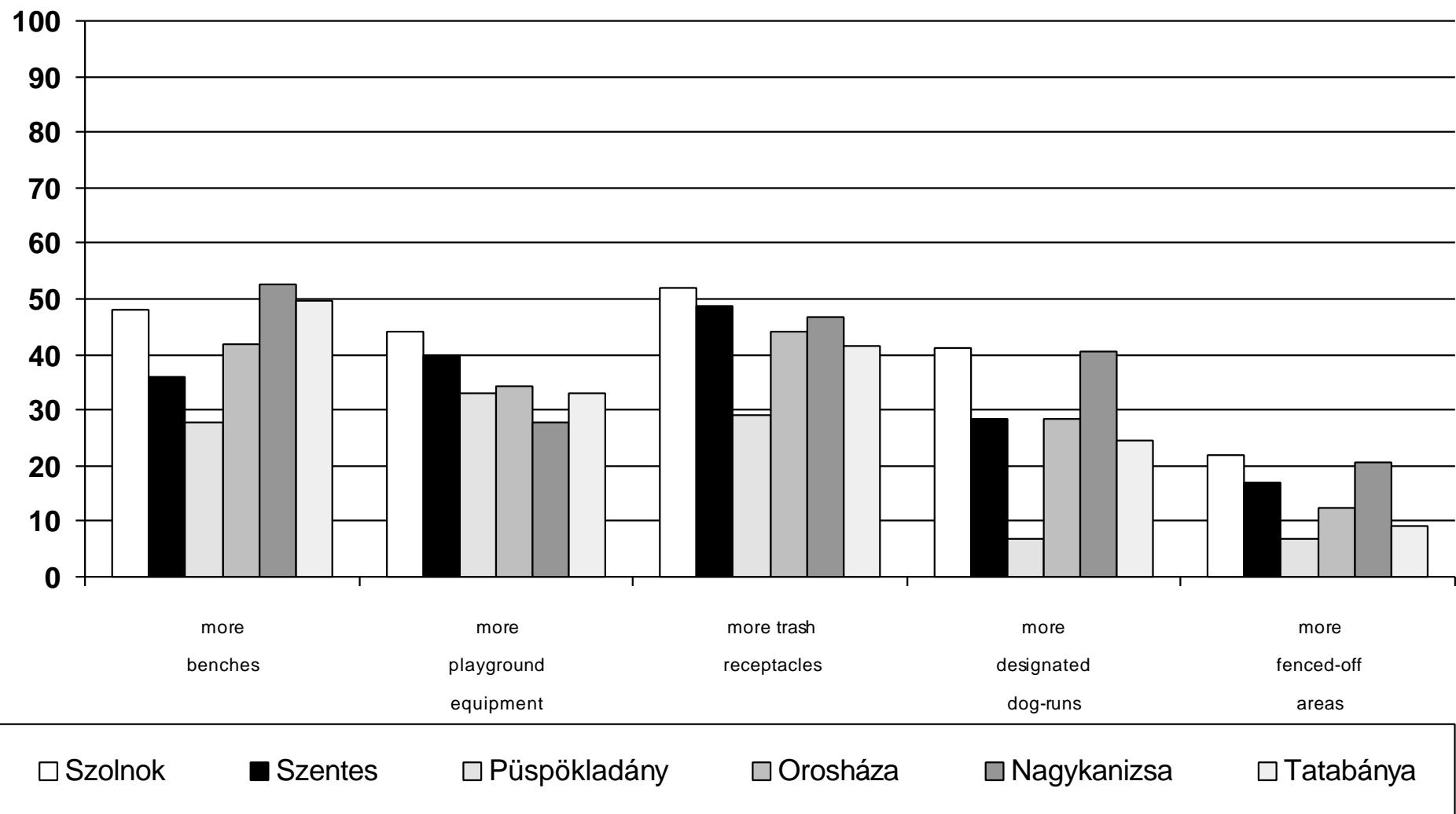


For what purposes do you use the parks?

(percentage of respondents)



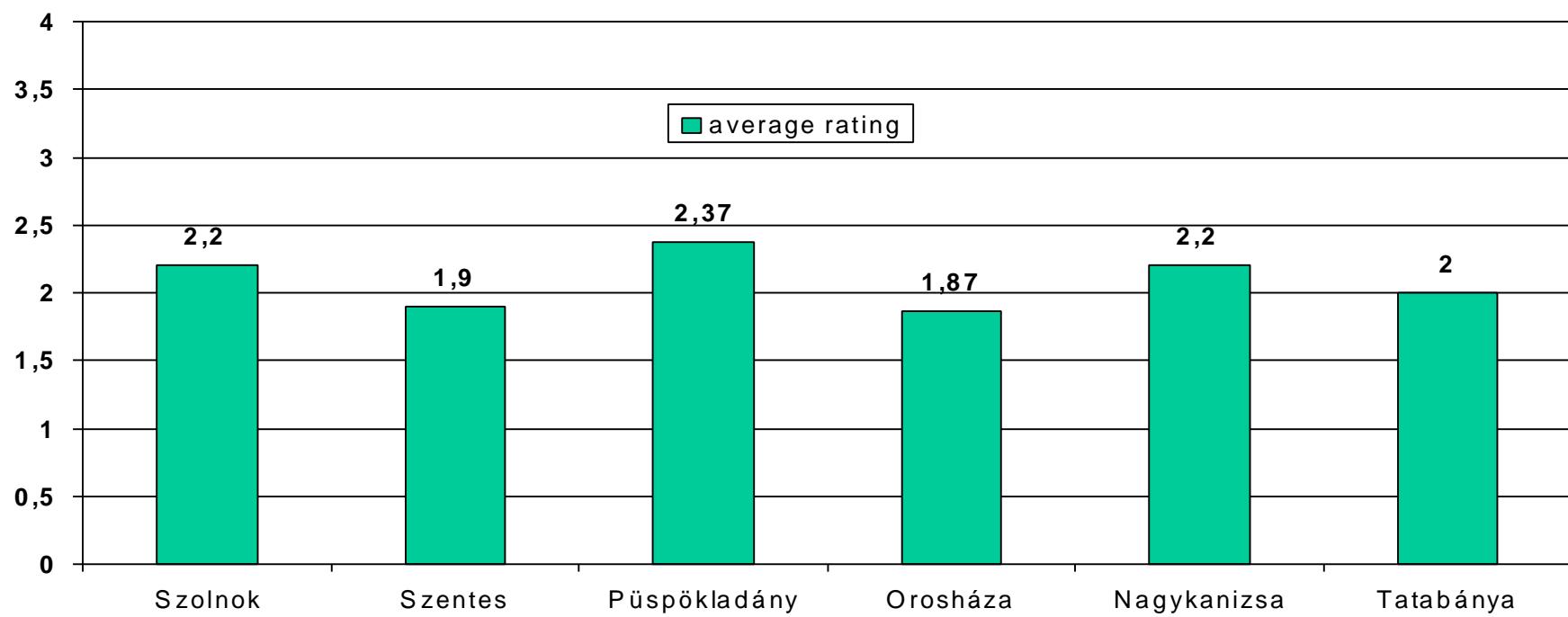
If you had a choice, what would you like to see more of in the city parks? (percentage of respondents)



Road Maintenance

How would you rate the condition of the roads in the city?

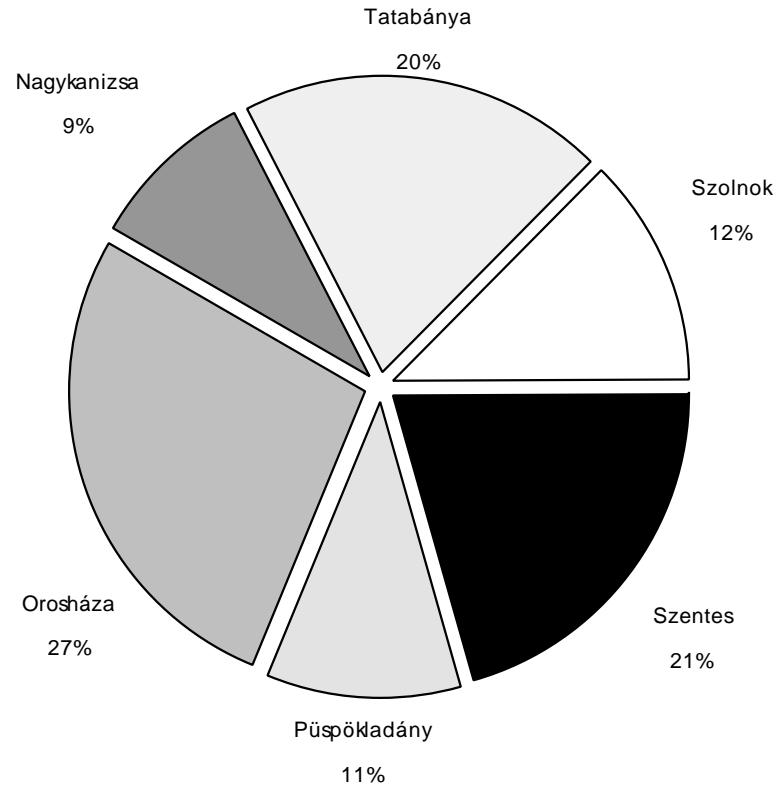
	average rating when 1=good and 4=potential safety hazard
Szolnok	2,20
Szentes	1,92
Püspökladány	2,37
Orosháza	1,87
Nagykanizsa	2,24



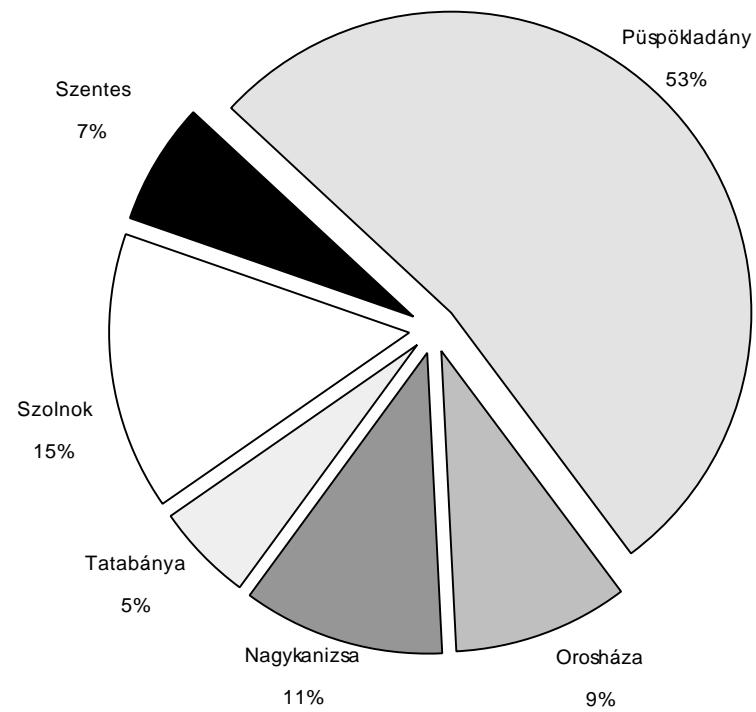
The condition of the roads in the city

(percentage of total answers with respect to cities)

Quality of road surface is good

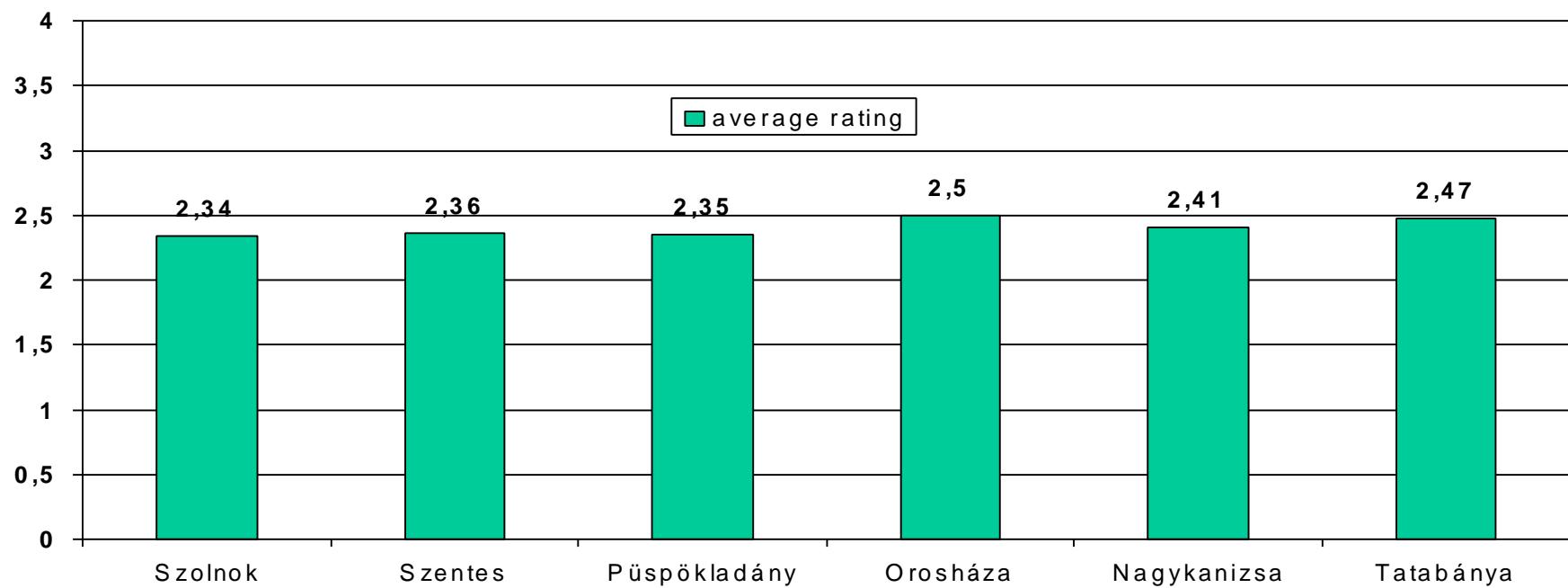


Road surface is potential safety hazard



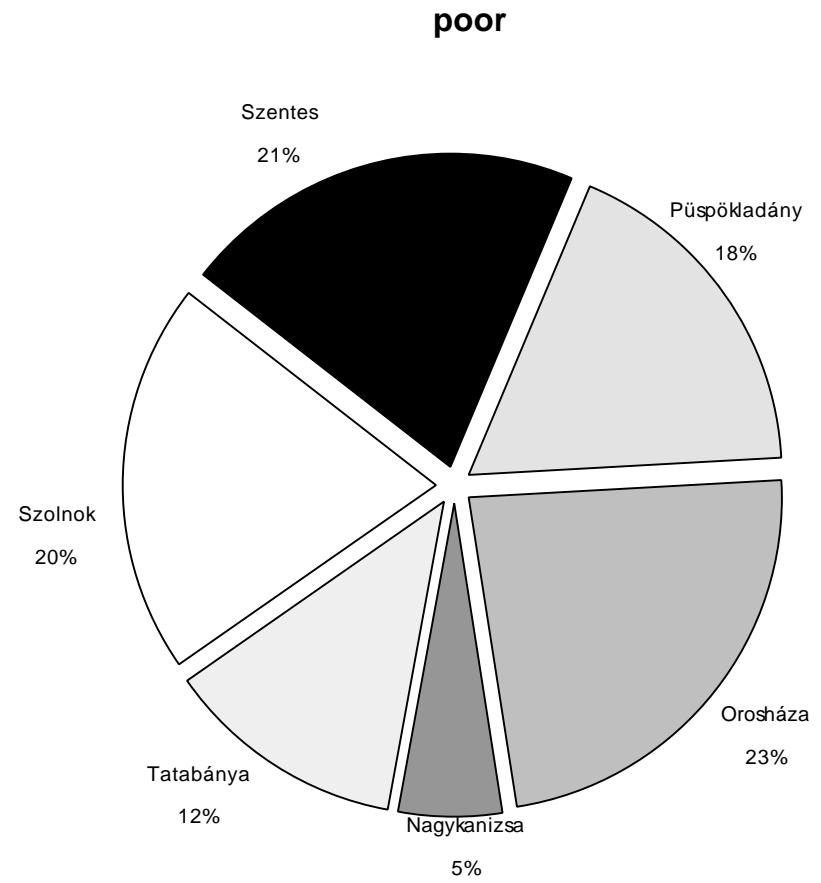
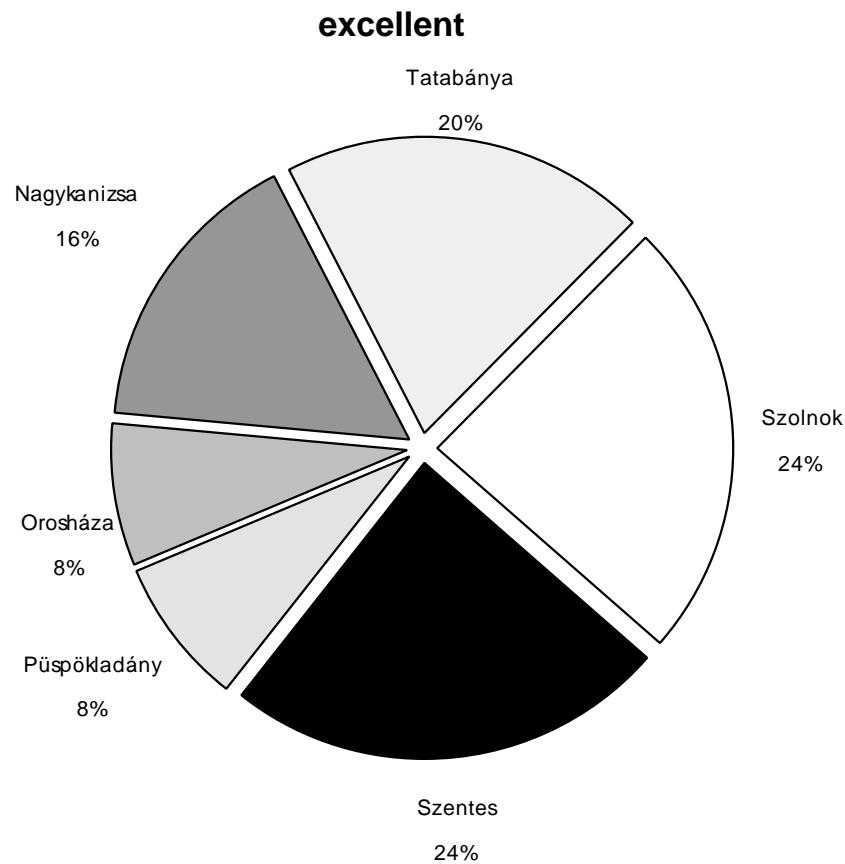
How would you rate the adequacy of the street signs in the city?

	average rating when 1=poor and 4=very adequate
Szolnok	2,34
Szentes	2,36
Püspökladány	2,35
Orosháza	2,50
Nagykanizsa	2,41



The adequacy of the street signs in the city

(percentage of total answers with respect to cities)



About how often in the past 12 months did you notice that traffic lamps were out?

(percentage of respondents)

	never	once or twice	once a month	several times/month	weekly	did not answer	total
Szolnok	35,3	35,1	12,2	12,7	1	3,7	100
Szentes	45,7	29,7	7,4	6,6	0,7	9,9	100
Püspökladány*	4,3	1	0,5	0	0	94,2	100
Orosháza	61,2	22,6	4,4	2,9	0,2	8,7	100
Nagykanizsa	35,3	25,2	5	8,6	1,8	24,1	100
Tatabánya	40,9	31,3	8,5	7,8	3,3	8,2	100

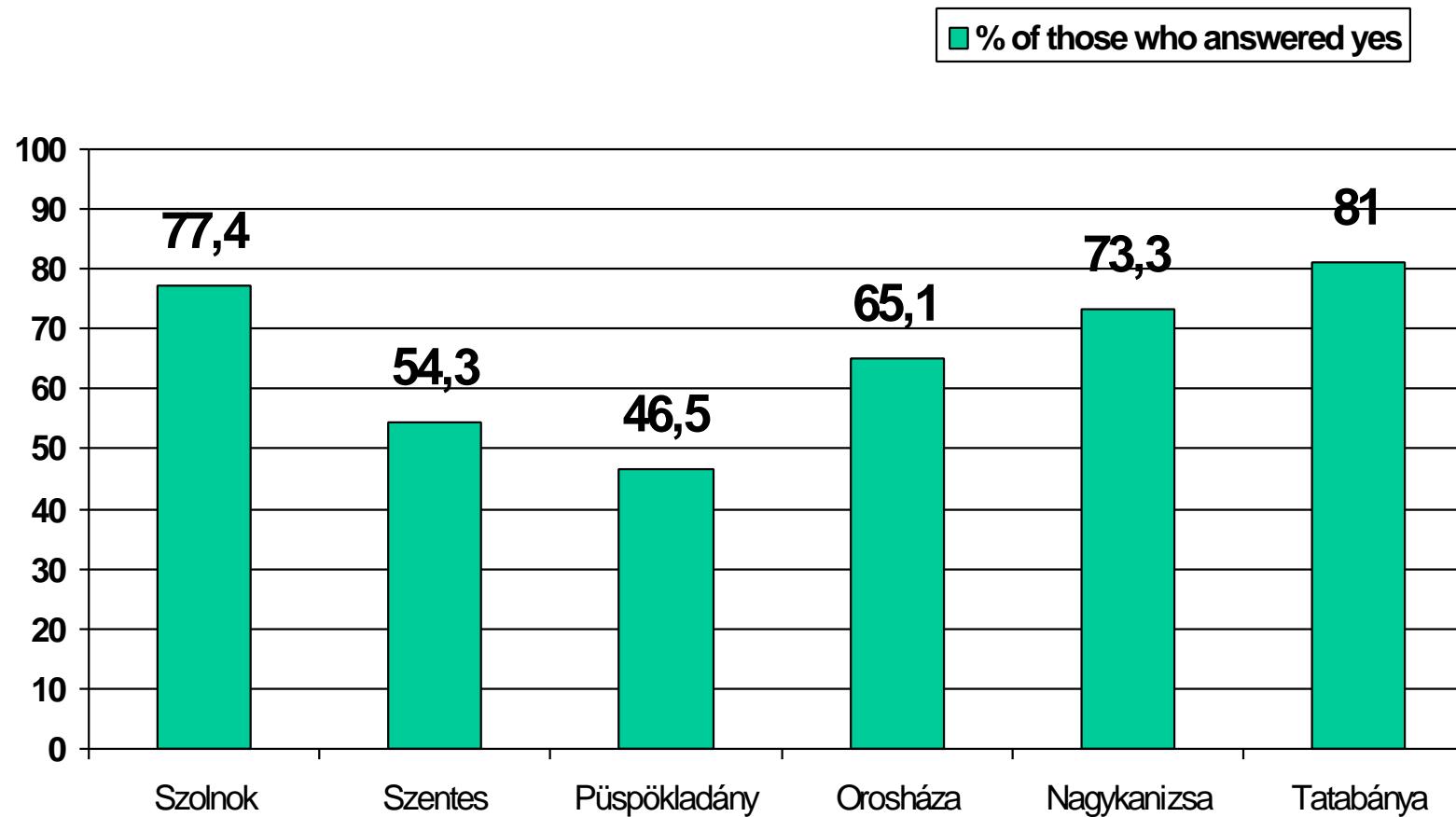
* In this case 94.2% of respondents did not answer this question which indicates that there are no traffic lights in the city, thus this question should not be considered.

Would you say that broken traffic lamps are repaired in a timely fashion?

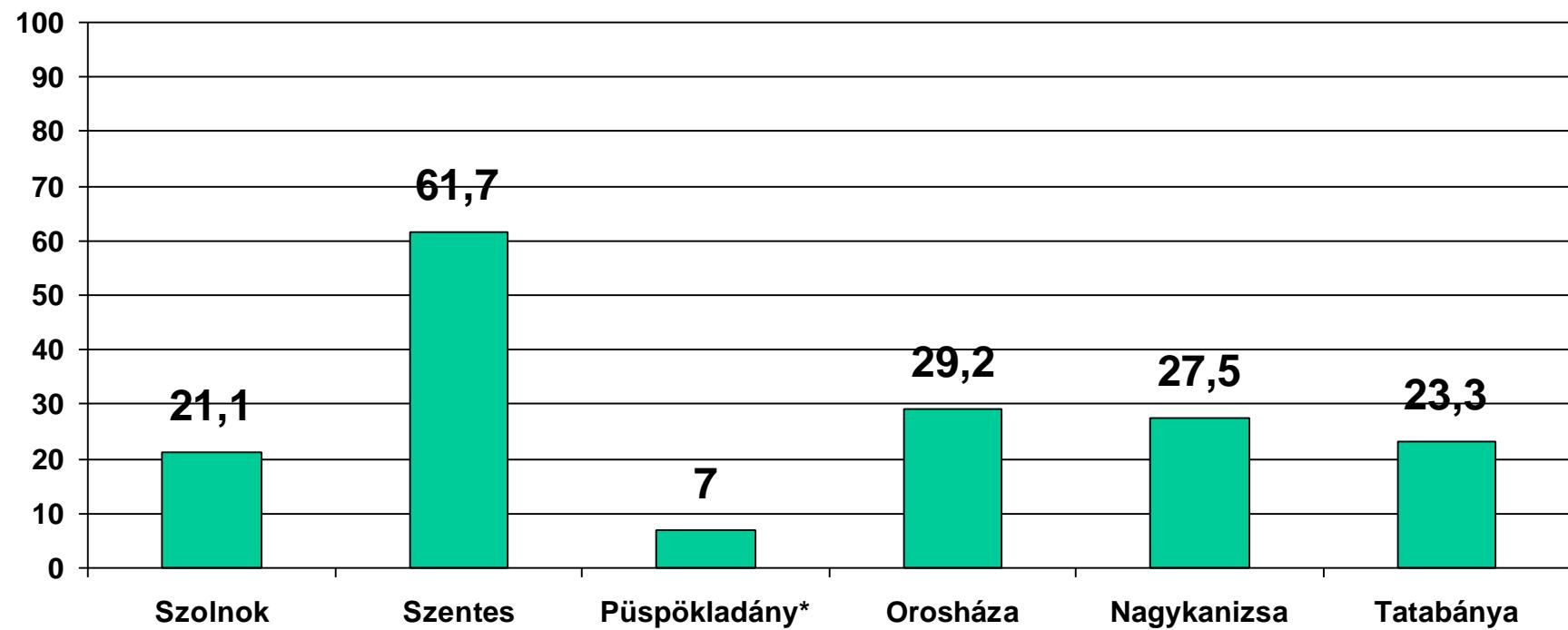
(percentage of respondents)

	almost always	sometimes	usually not	did not answer	total
Szolnok	57,5	8,7	4,2	29,6	100
Szentes	53,1	7,1	1,7	38,1	100
Püspökladány*	2,3	2	0	95,7	100
Orosháza	44,7	4,2	1,2	49,9	100
Nagykanizsa	33,5	13,9	0,5	52,1	100
Tatabánya	51,6	8	4,5	35,9	100

Would you say there are enough pedestrian crossings in the city?

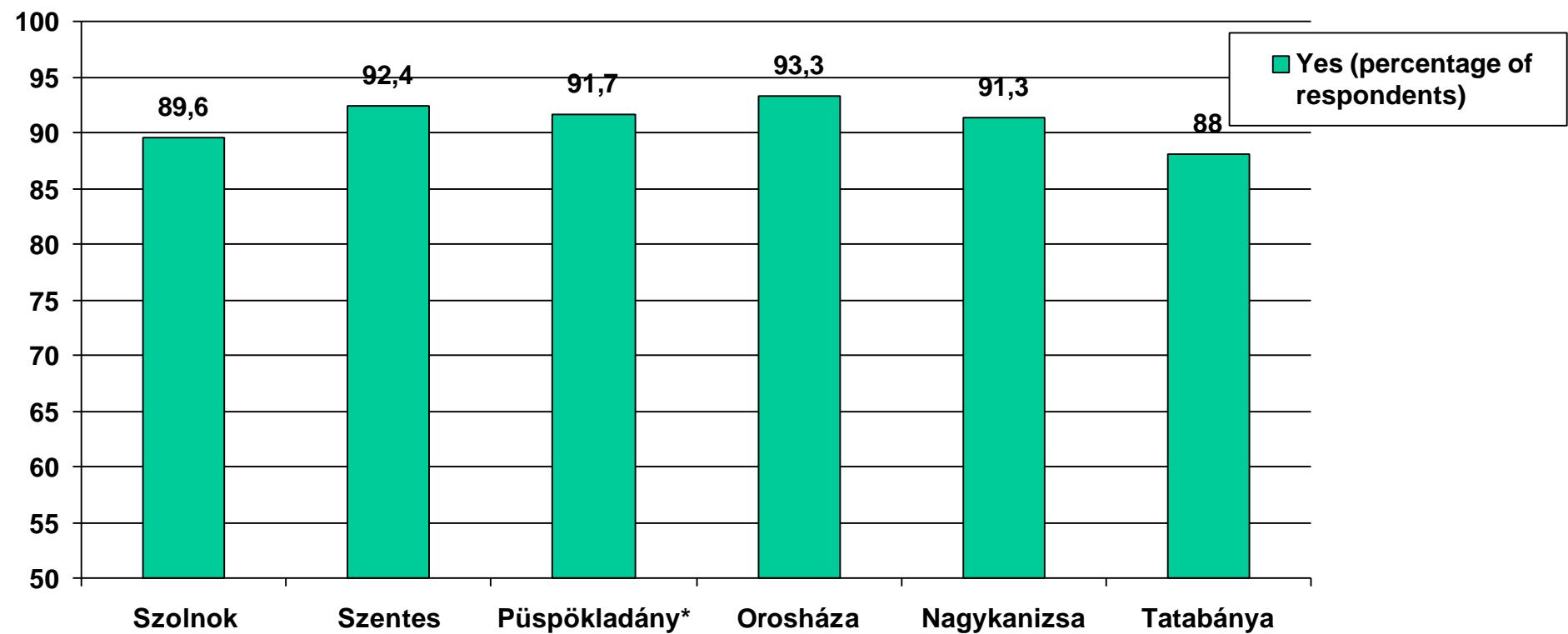


Percentage of respondents who think there are too few lighted pedestrian crossings in the city



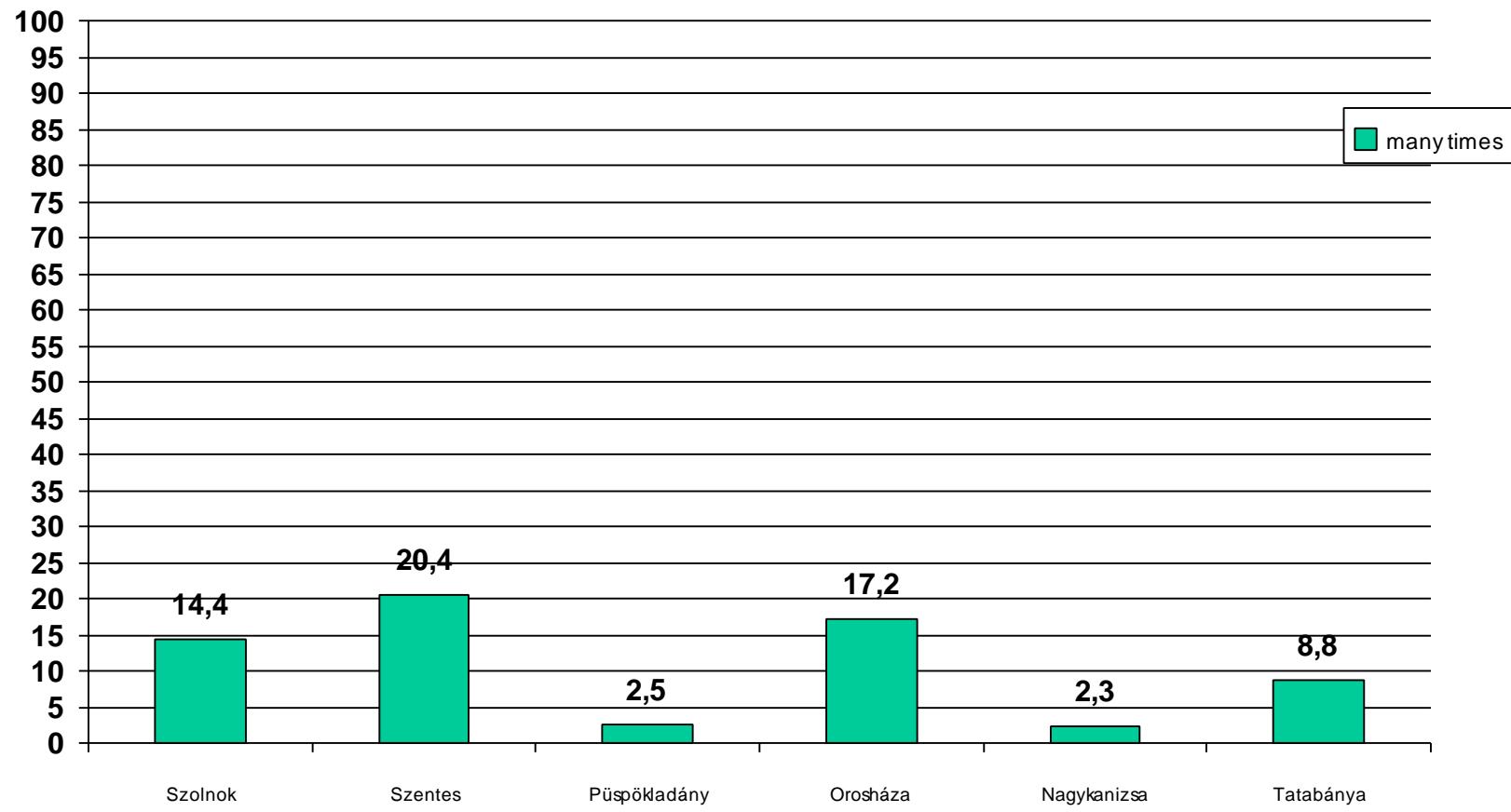
*The lack of traffic lights in cities does not allow for adequate answers. 99.5% of respondents did not give an answer.

Are you satisfied with the location of traffic lamps and pedestrian crossings in the city?



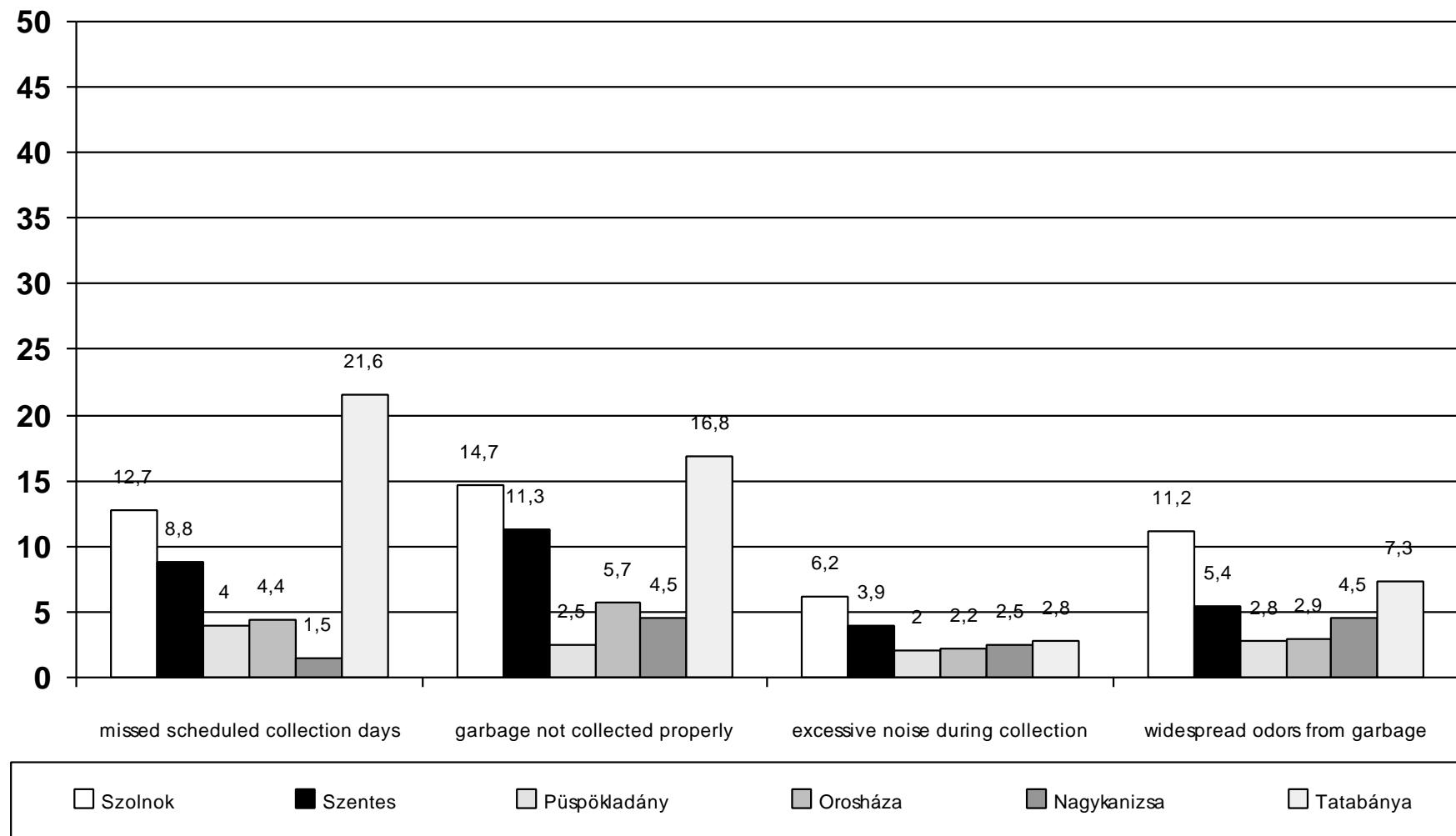
*During the interpretation of the result, it must be kept in mind that no adequate answers were received for the questions concerning traffic lights.

About how many times in the past 12 months were you affected by traffic restrictions due to road work?
(percentage of all respondents)

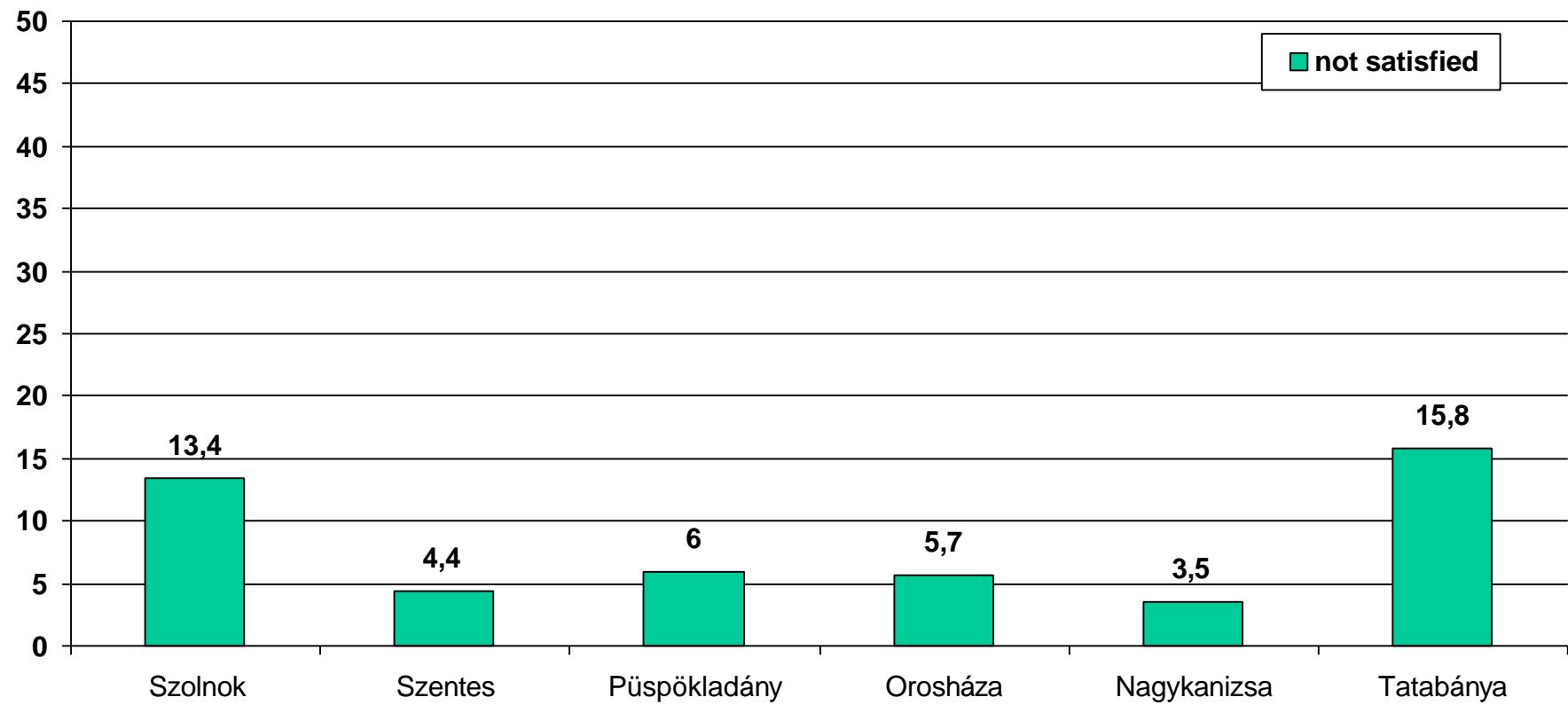


Garbage Collection

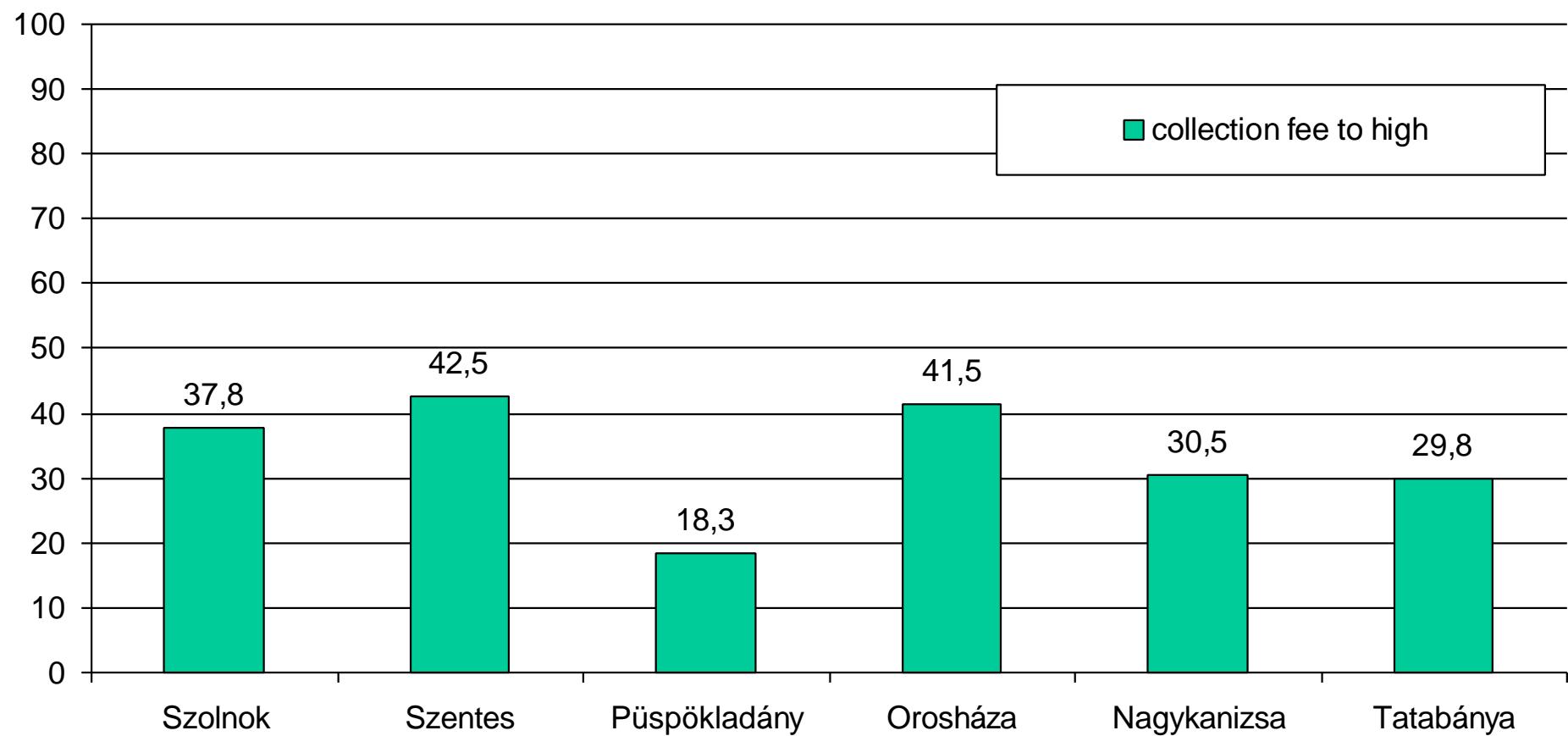
In the past 3 months did you notice any problems with the garbage collection? (percentage of respondents)



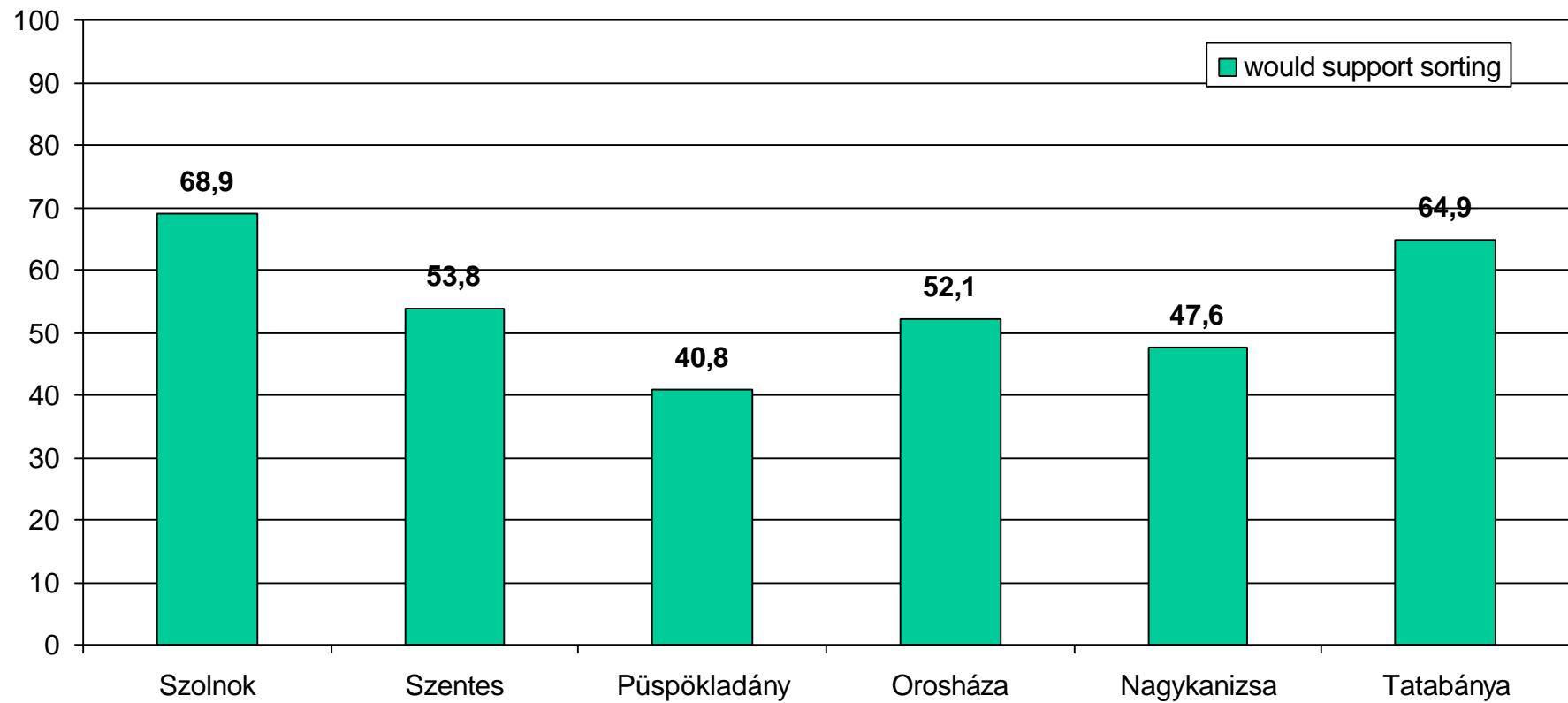
Percentage of respondents who are not satisfied with garbage collection service



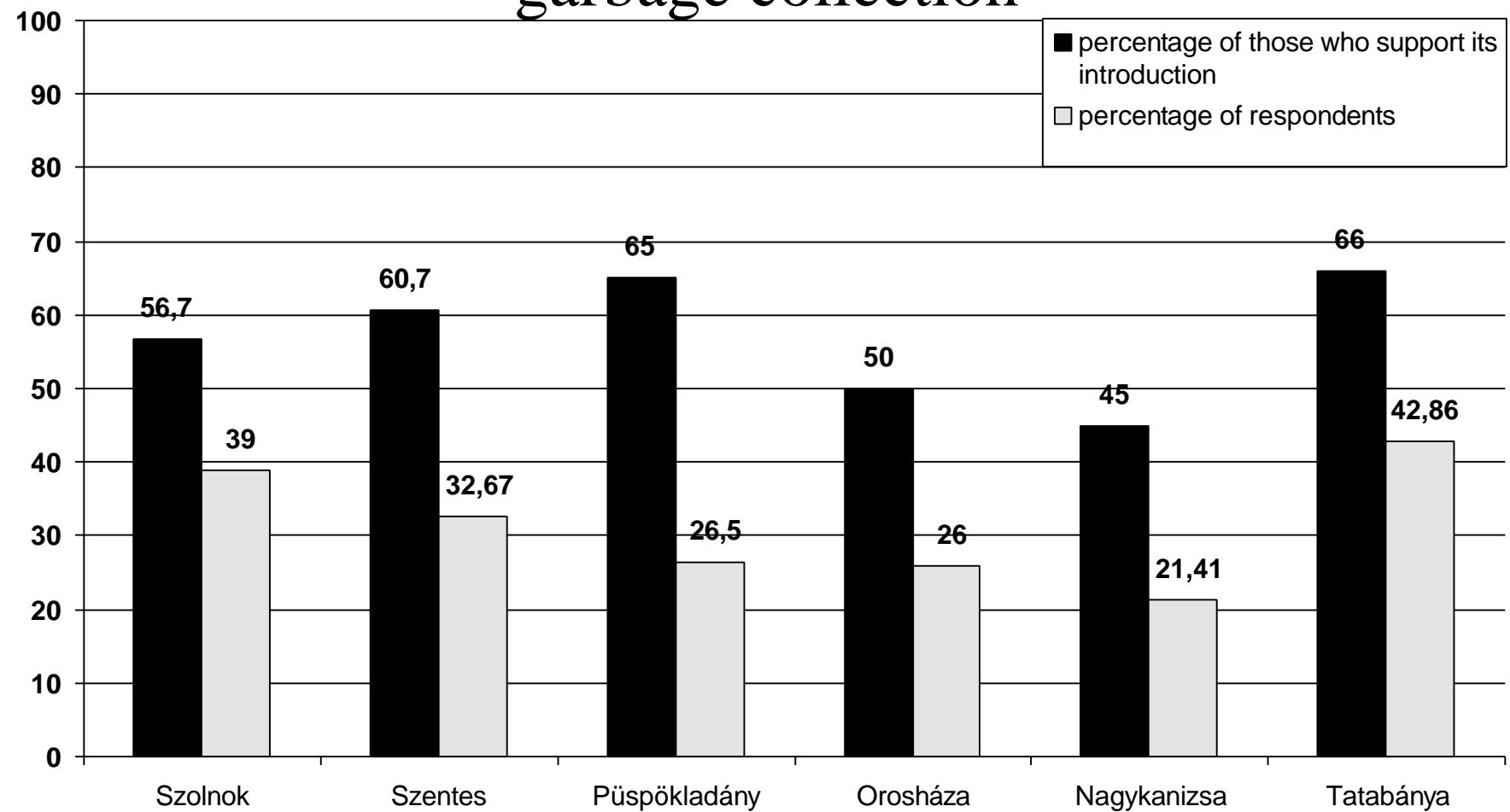
Percentage of respondents who believe the garbage collection fee is too high



Percentage of respondents who would support sorted garbage collection



Percentage of respondents who would be willing to pay more for the introduction of selective garbage collection

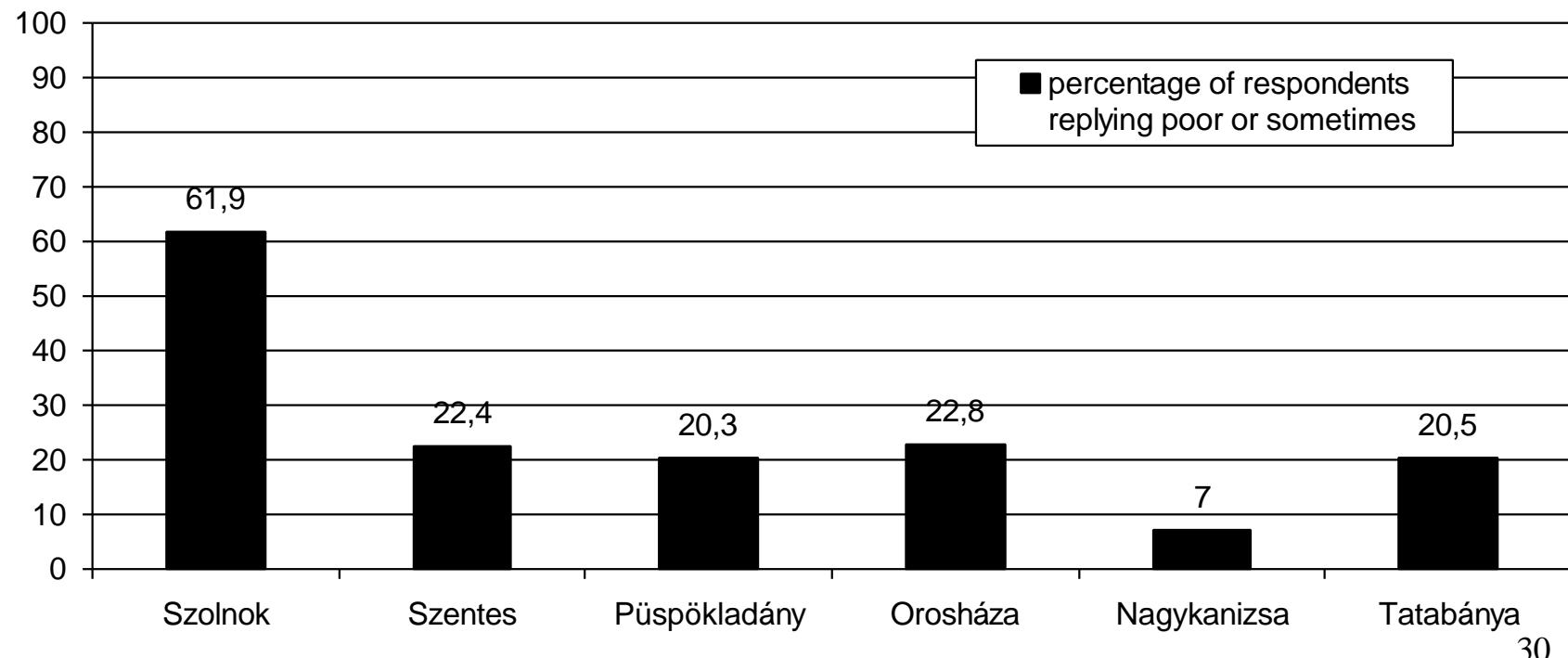


Water Management

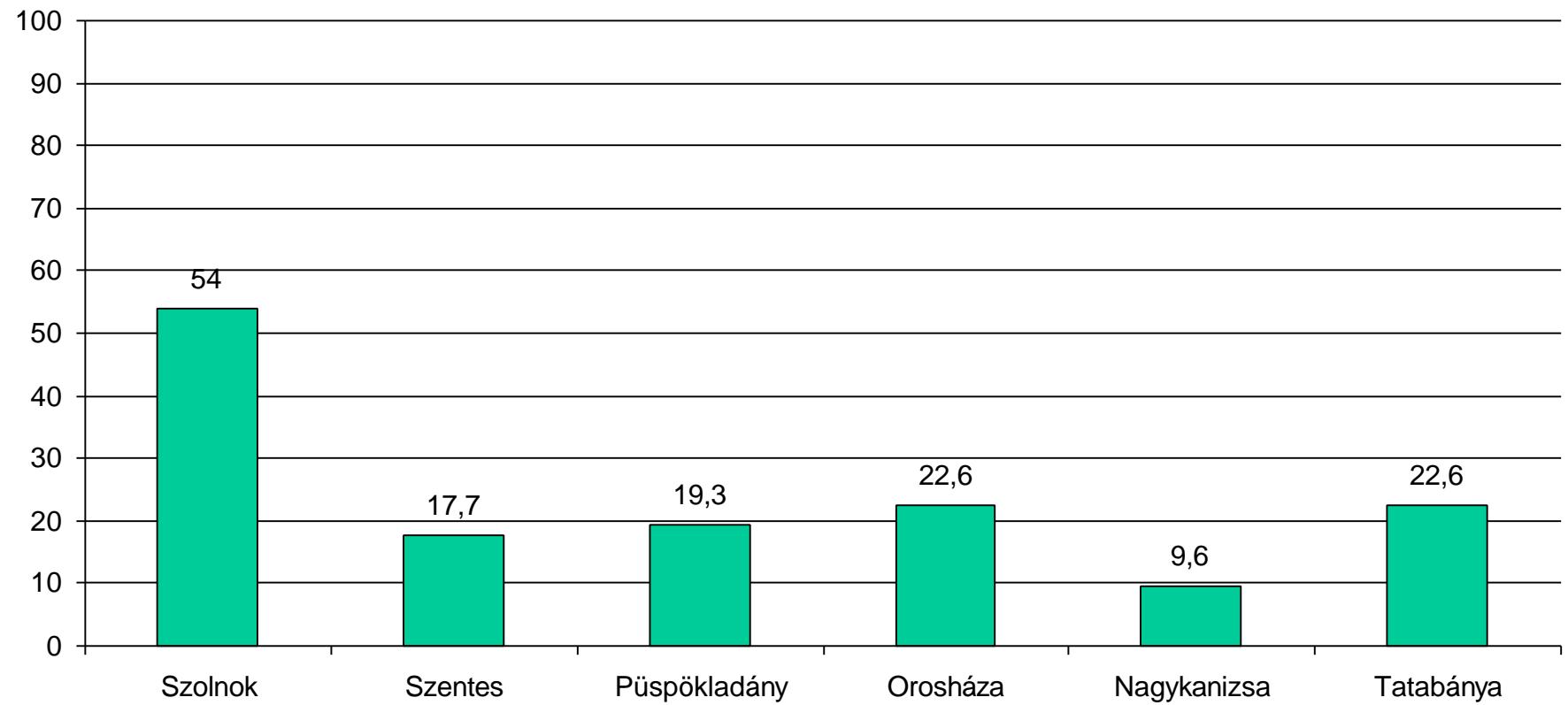
How would you rate the quality of the drinking water in the city?

(percentage of respondents; 1-poor, 4-good)

	poor (1)	sometimes poor (2)	generally good (3)	good (4)	don't know	total	average rating
Szolnok	33,8	28,1	17,2	15,9	5	100	2,16
Szentesz	5,9	16,5	22,6	54,8	0,2	100	3,26
Püspökladány	4,8	15,5	22,3	55,8	1,6	100	3,31
Orosháza	5,4	17,4	22,6	50,6	4	100	3,23
Nagykanizsa	4,5	2,5	25,7	67,3	0	100	3,55
Tatabánya	7	13,5	17	61,7	0,8	100	3,34



Percentage of respondents who had problems with their drinking water in the past 12 months



If there was a problem, what kind of problem was it?

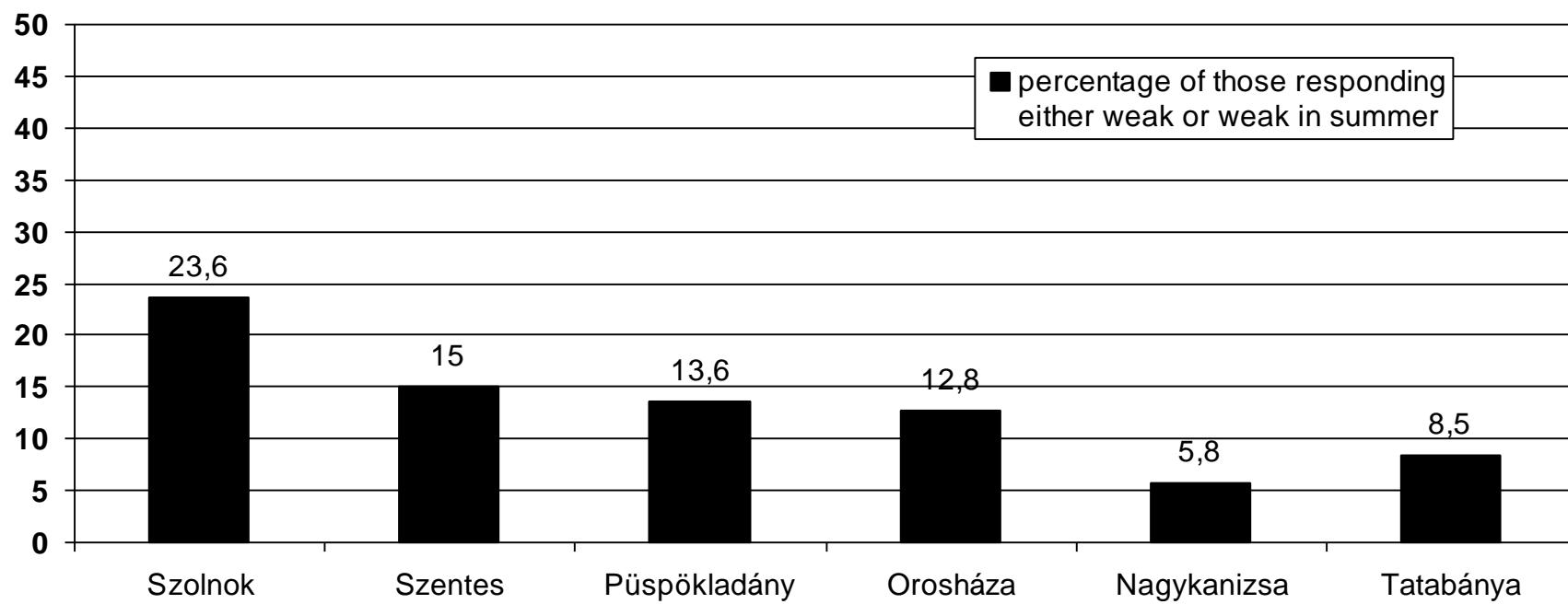
(percentage of respondents)

	strange color	strange taste	murky water	other	don't know	total respondents experiencing
Szolnok	21,7	41	18,4	18,4	0,5	100
Szentes	13,9	27,8	36,1	19,4	2,8	100
Püspökladány	3,9	45,5	29,9	20,7	0	100
Orosháza	22,8	42,4	19,6	15,2	0	100
Nagykanizsa	2,6	34,2	31,6	31,6	0	100
Tatabánya	23,3	23,3	18,9	34,5	0	100

How would you rate your water pressure?

(percentage of respondents; 1-weak, 4-good)

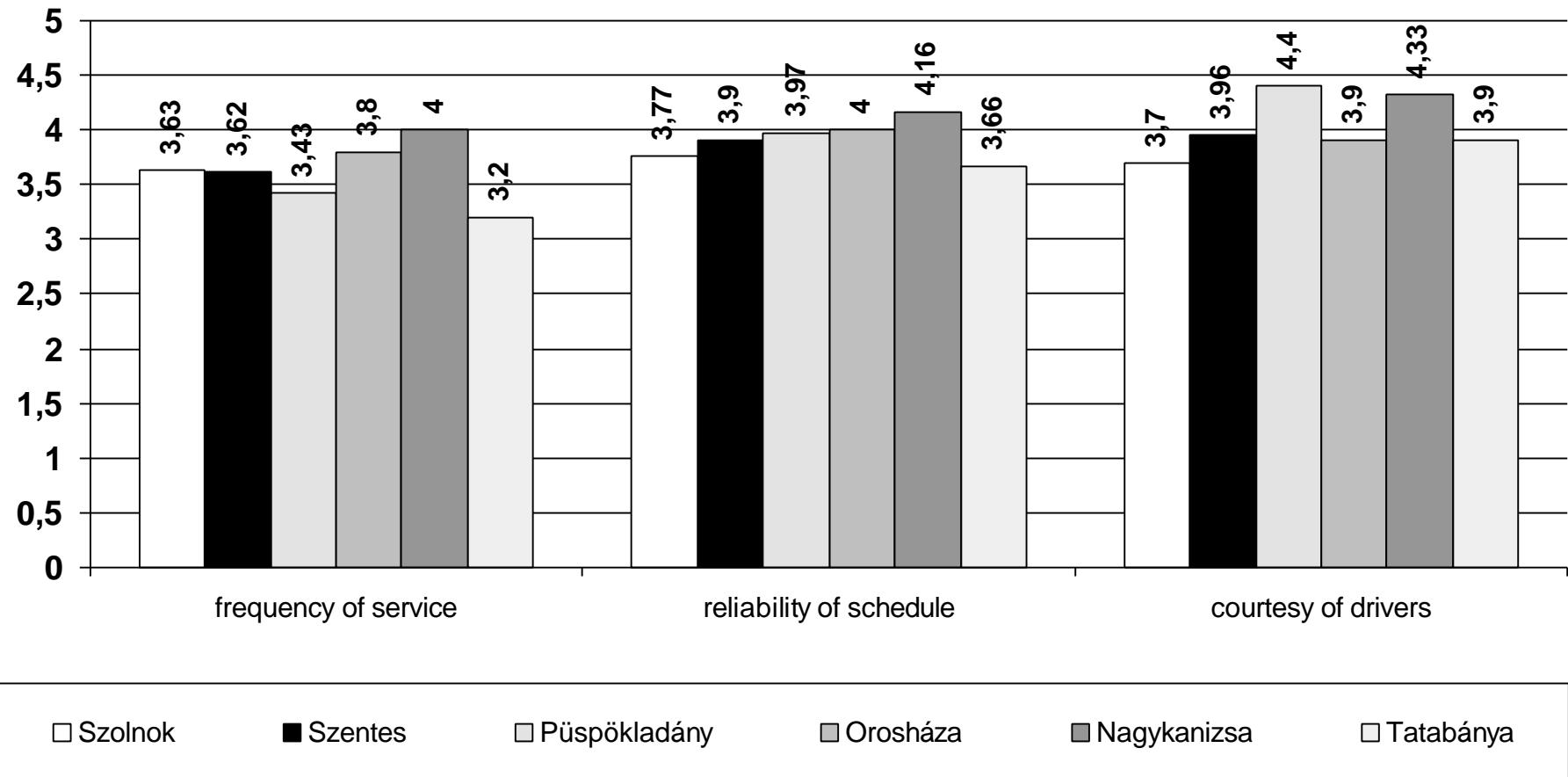
	weak (1)	weak in summer (2)	generally good (3)	good (4)	don't know	total	average
Szolnok	10,9	12,7	25,6	50,5	0,3	100	3,16
Szentes	2,7	12,3	23,1	61,4	0,5	100	3,44
Püspökladány	1,8	11,8	21,3	63,8	1,3	100	3,5
Orosháza	2,2	10,6	30,5	54,1	2,6	100	3,4
Nagykanizsa	1,5	4,3	22,9	71	0,3	100	3,64
Tatabánya	6	2,5	14,8	75,7	1	100	3,6



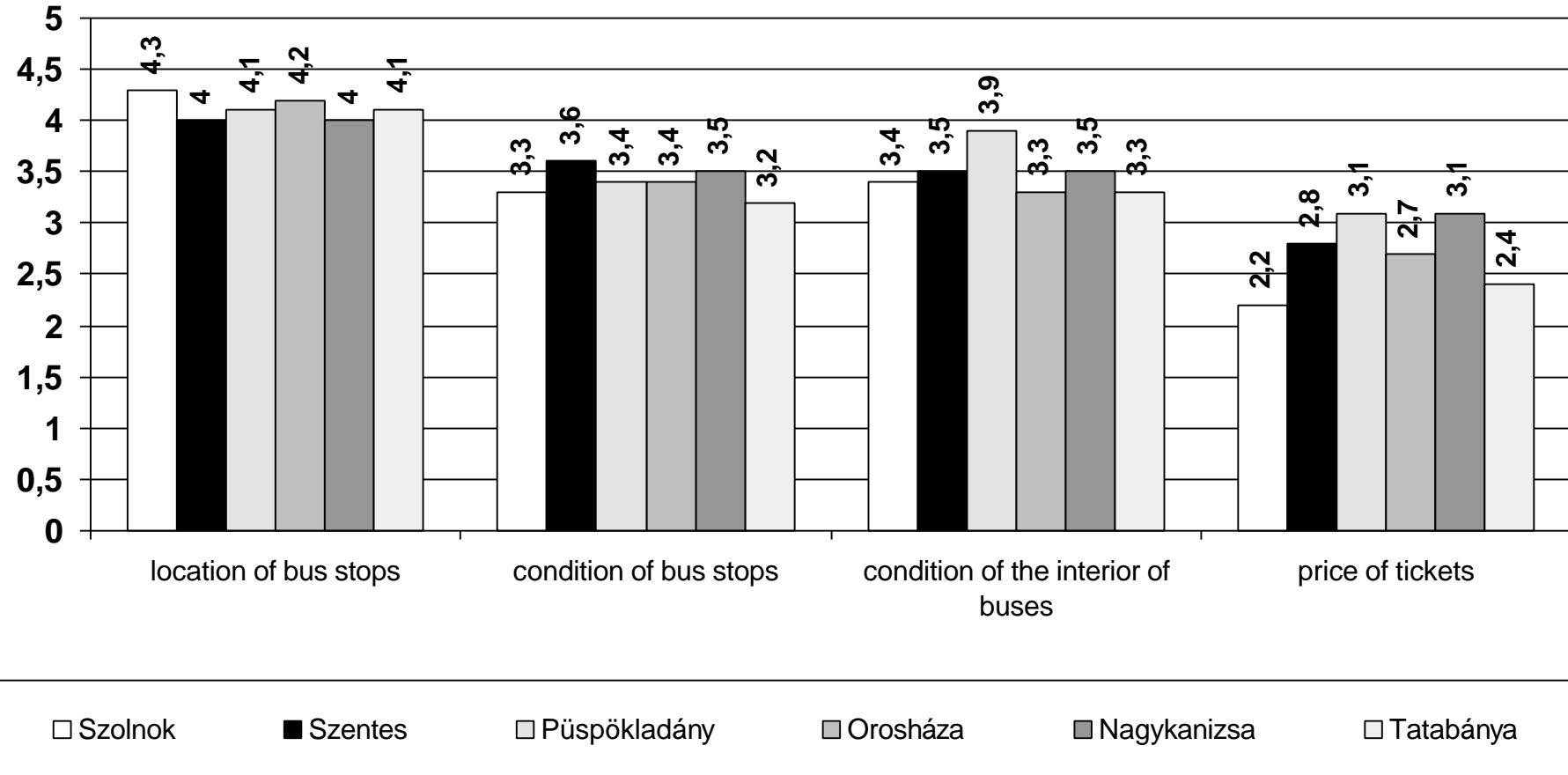
Public Transportation

How would you rate the condition of the local bus service on a scale from 1-5?

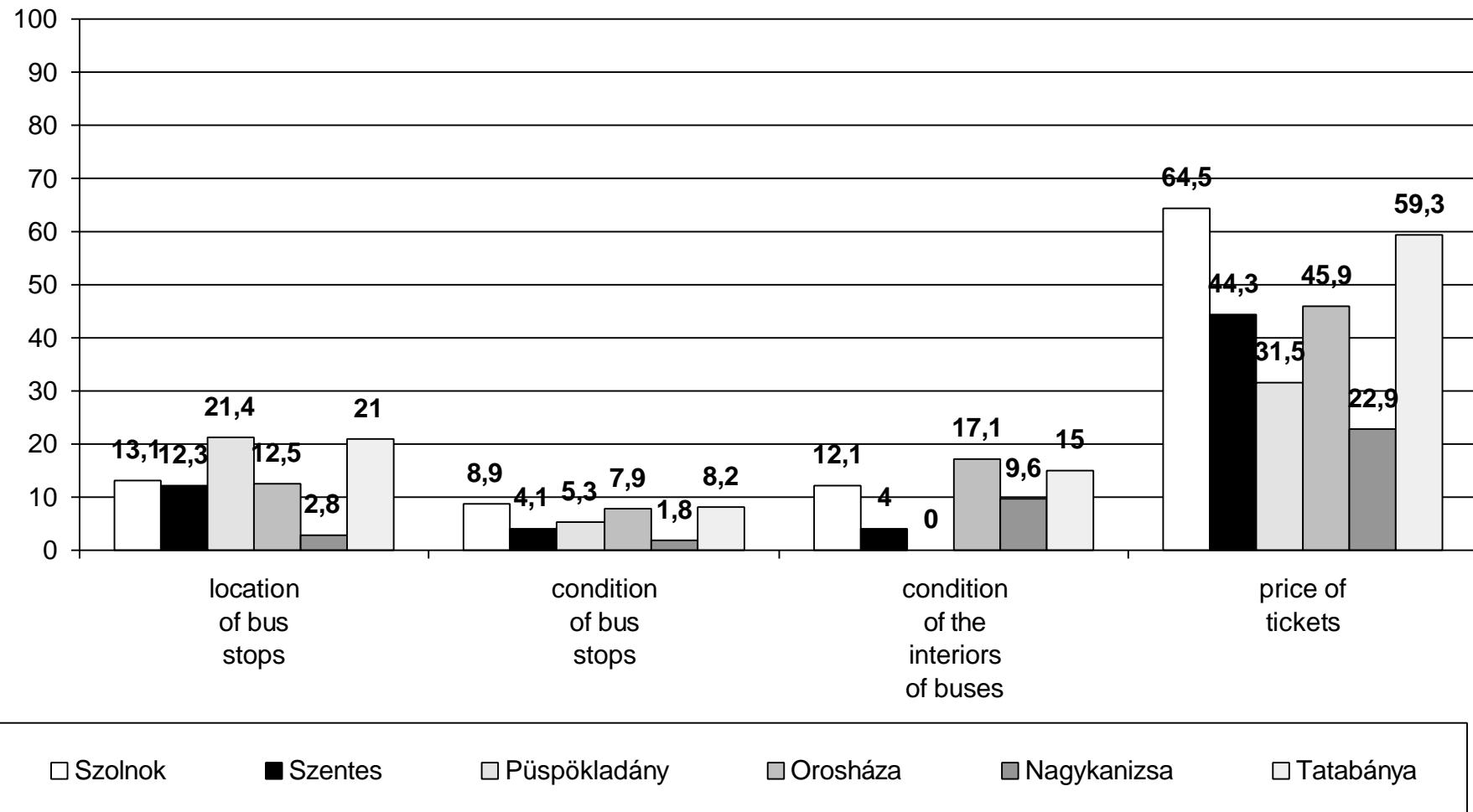
(1- poor, 5- excellent)



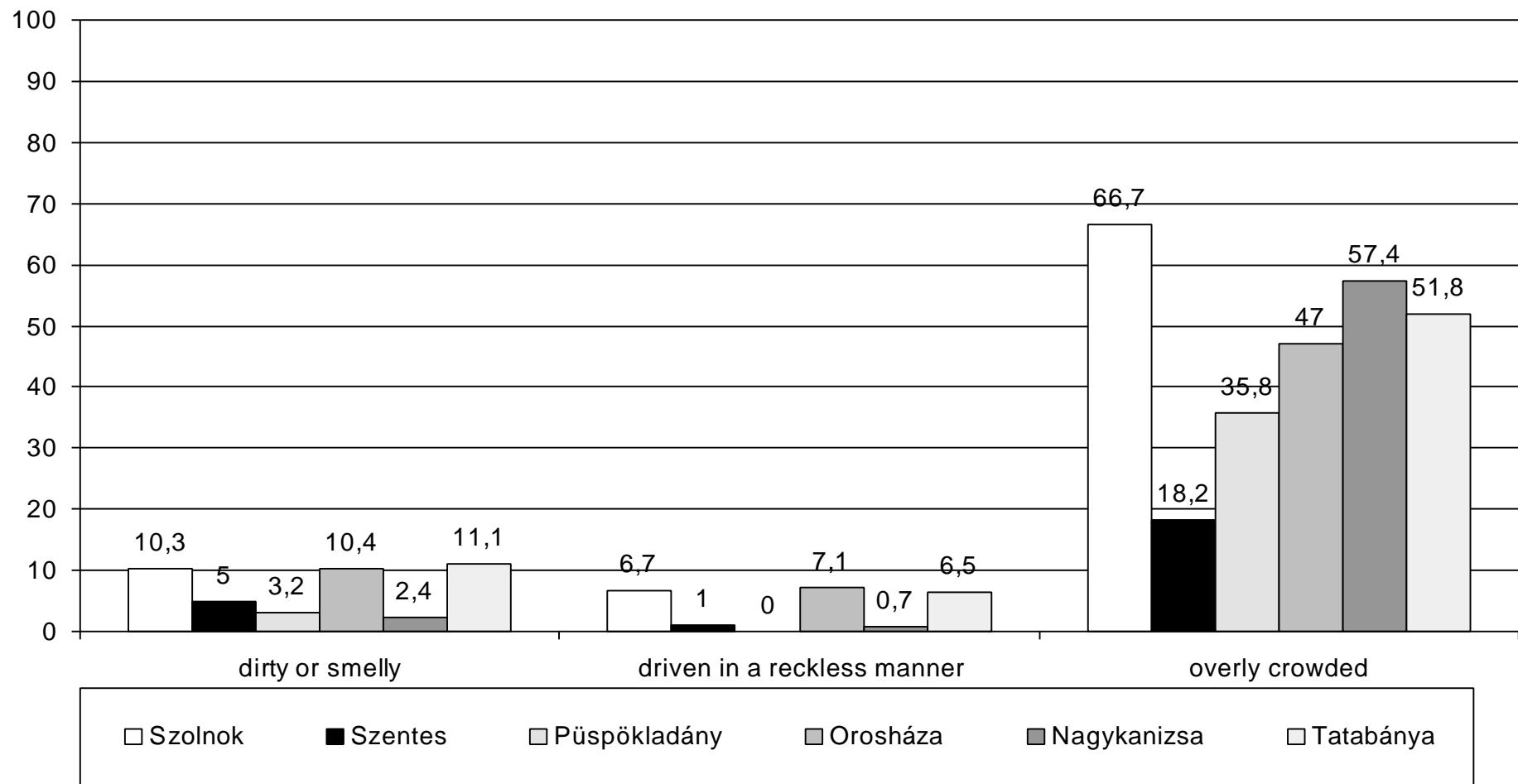
How would you rate the condition of the local bus service on a scale from 1-5? (continued)



Percentage of respondents who rated the following bus services as poor or very poor

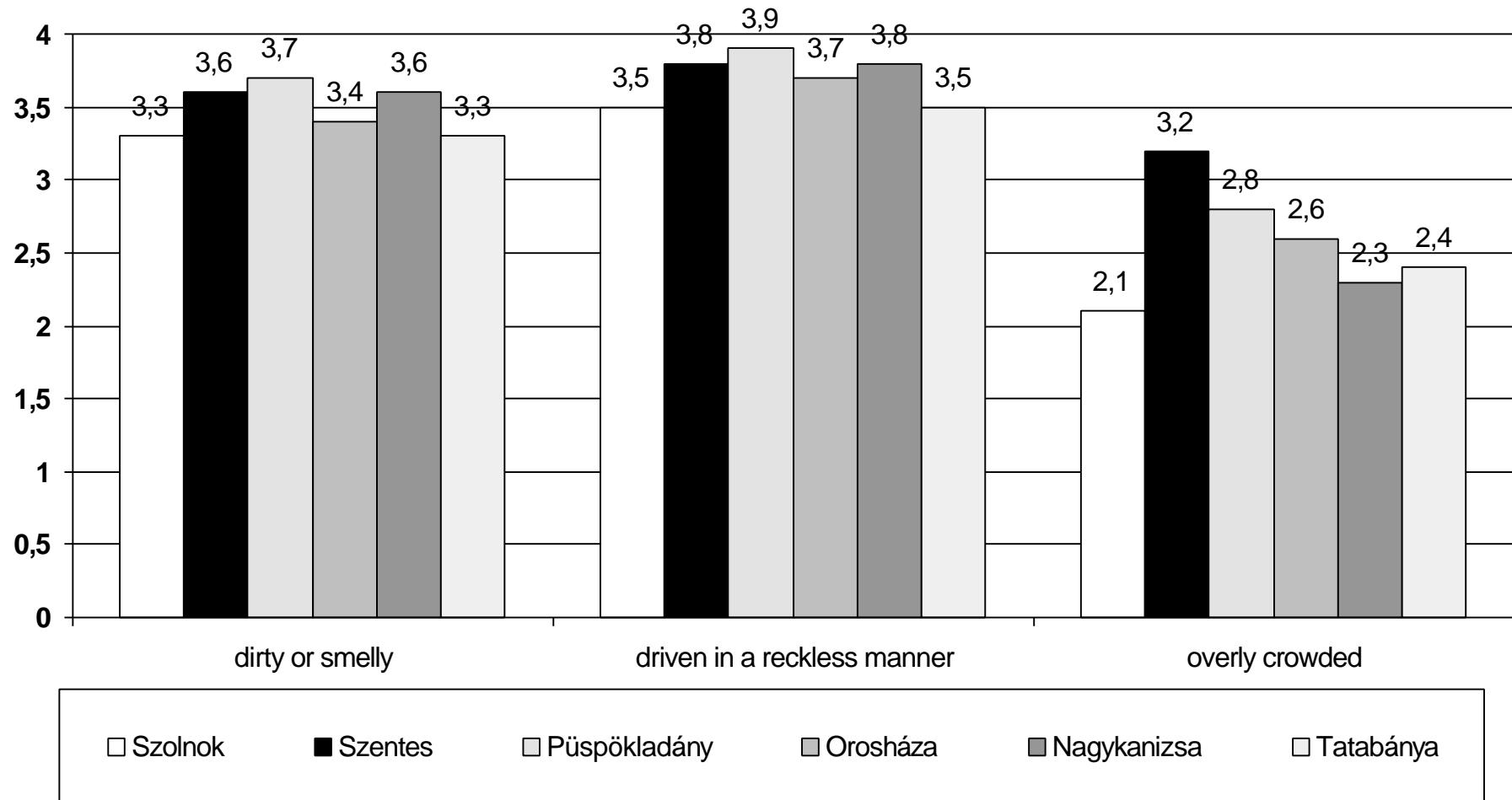


Were the buses in which you have ridden in the past 3 months often, or very often . . .?



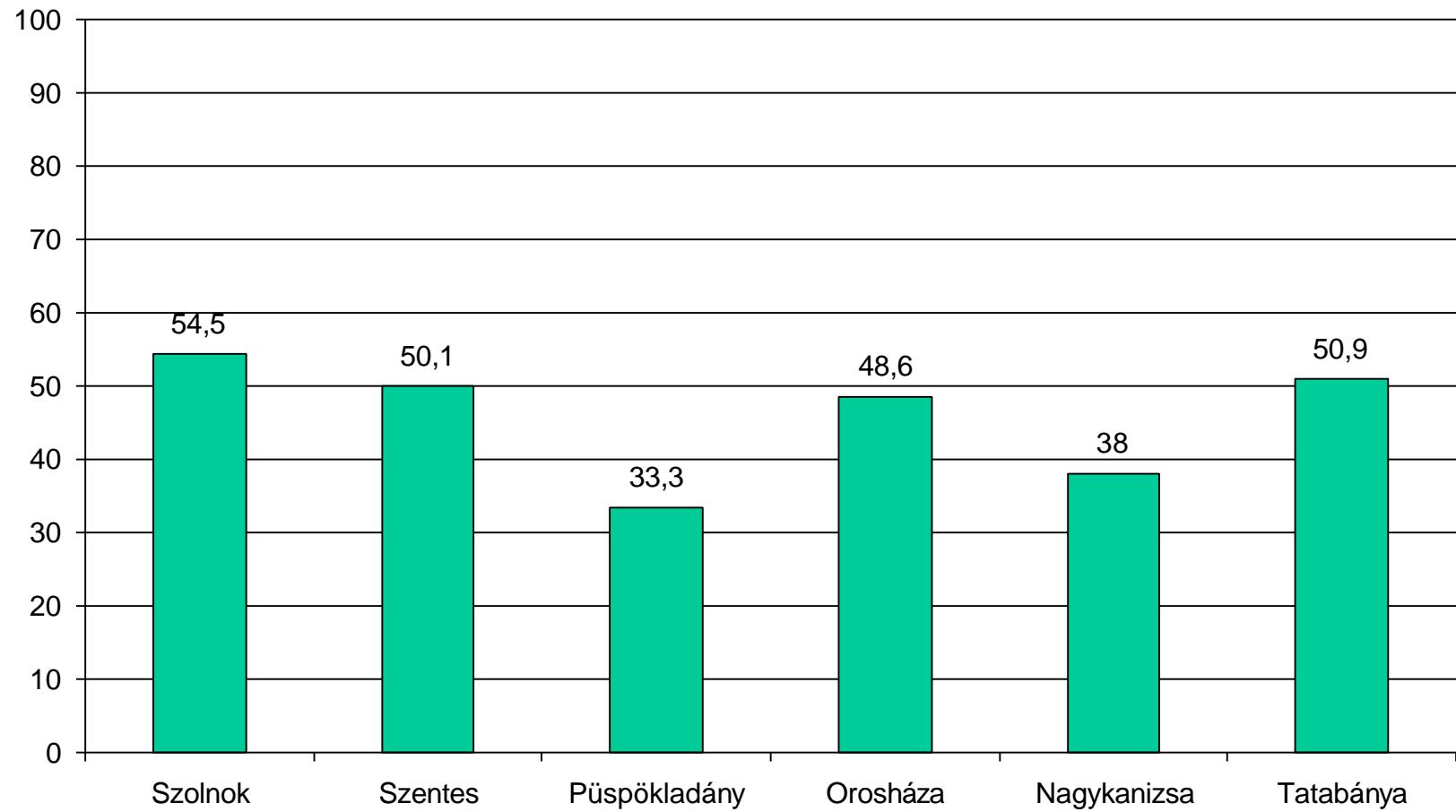
Average rating of the quality of the bus service: in the last 3 months did you experience the following problems?

(average rating: 1-very often, 4-never)

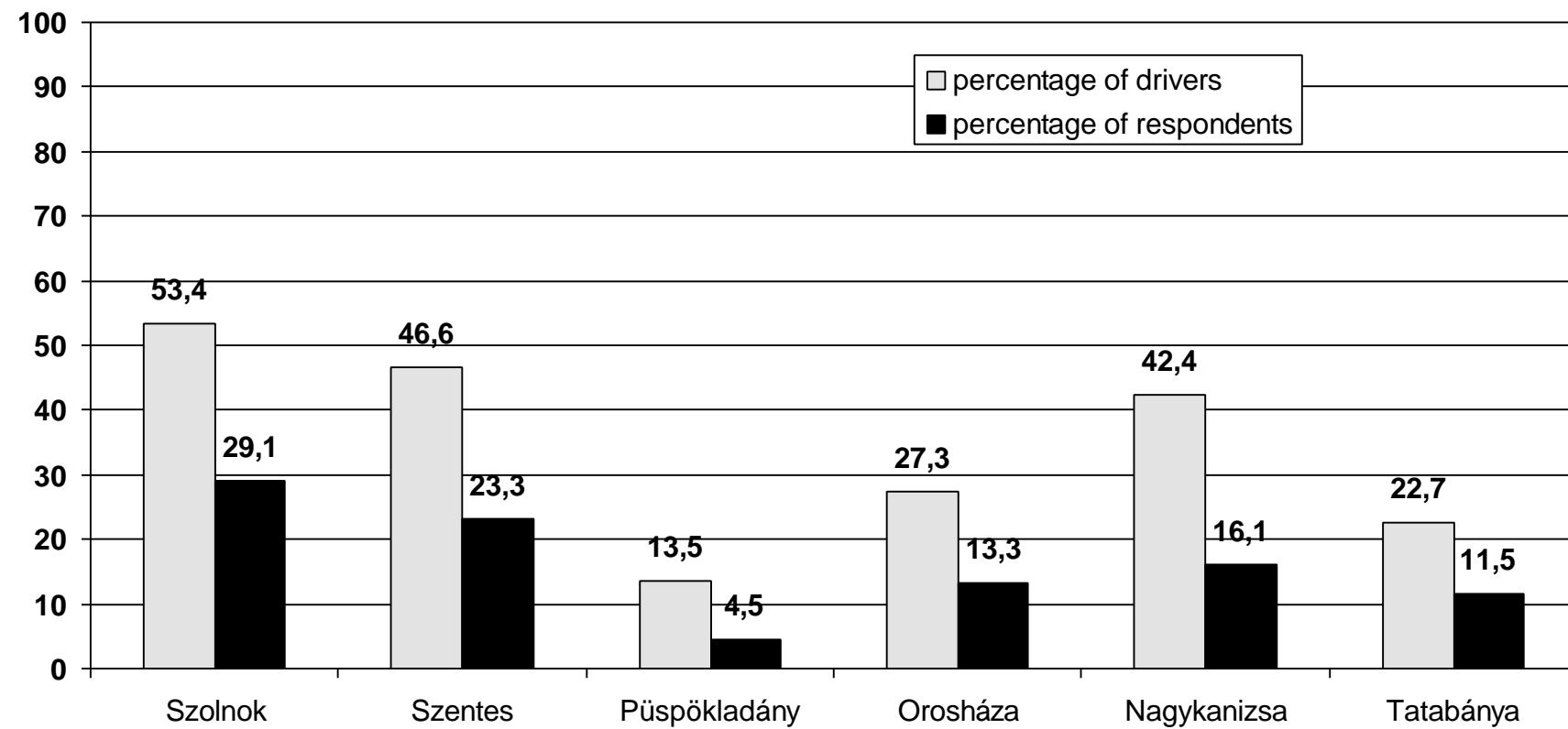


Do you use an automobile to get around town?

(percentage of respondents answering “yes”)

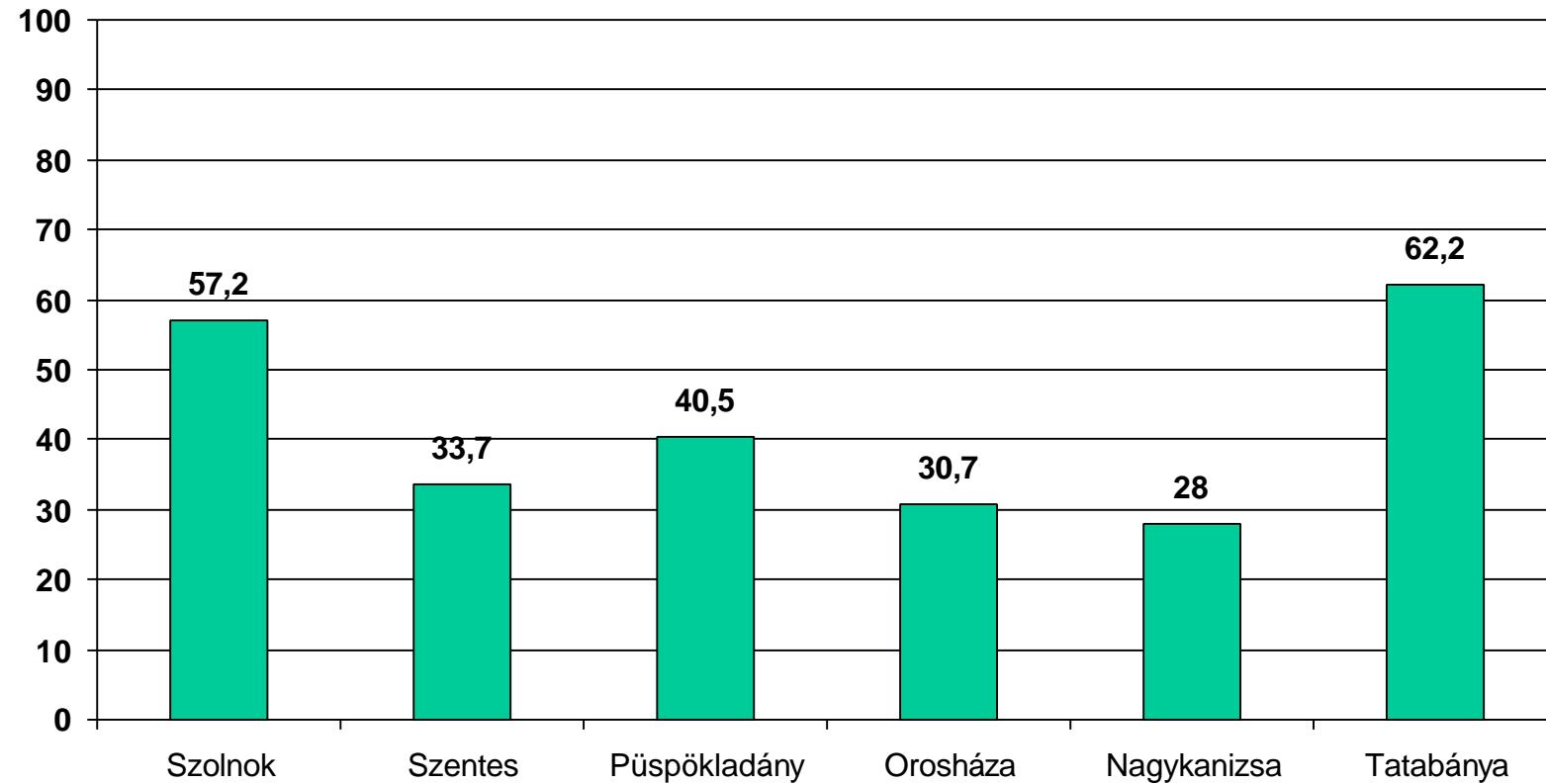


Percentage of drivers who have problems parking inside the city



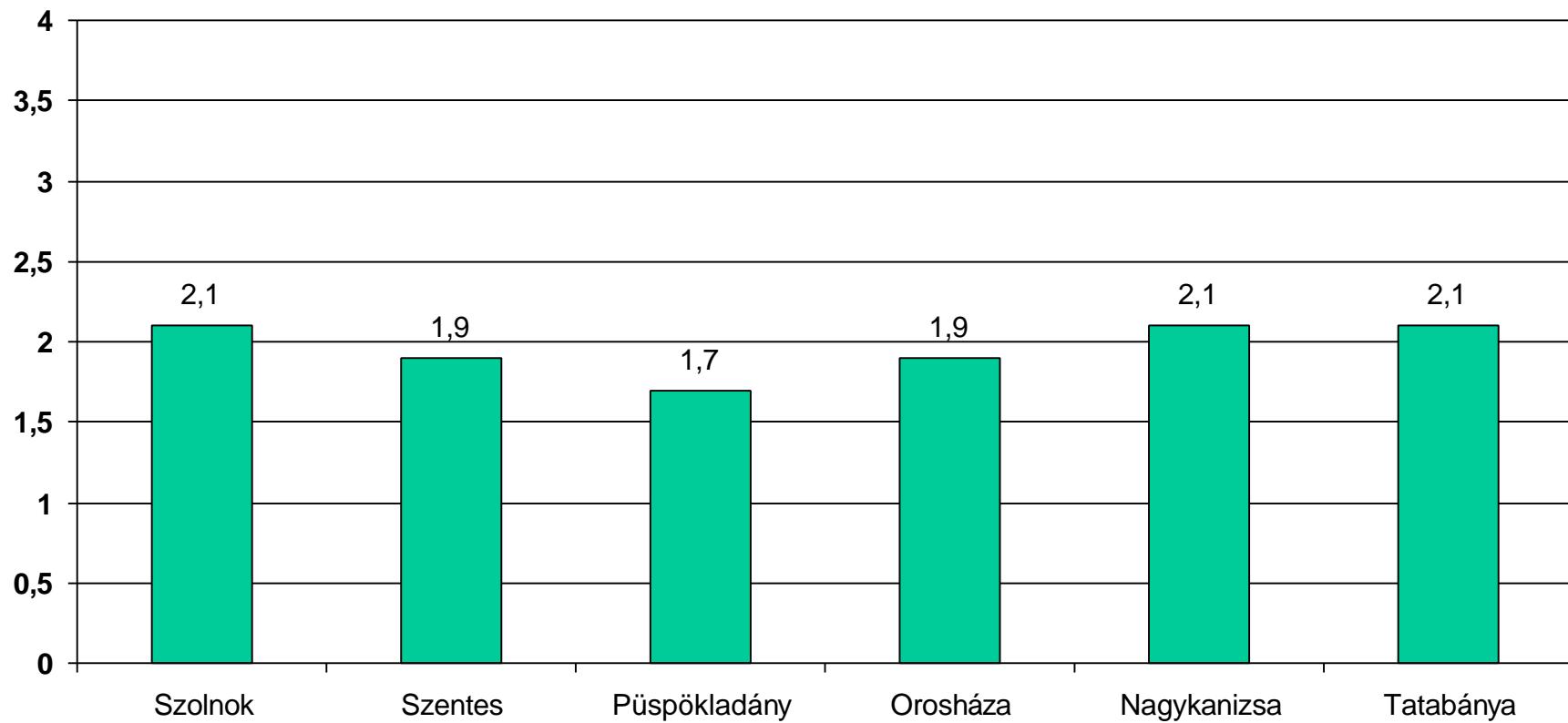
Public Safety

Are there some parts of the city where you do not feel safe?
(percentage of respondents answering yes)

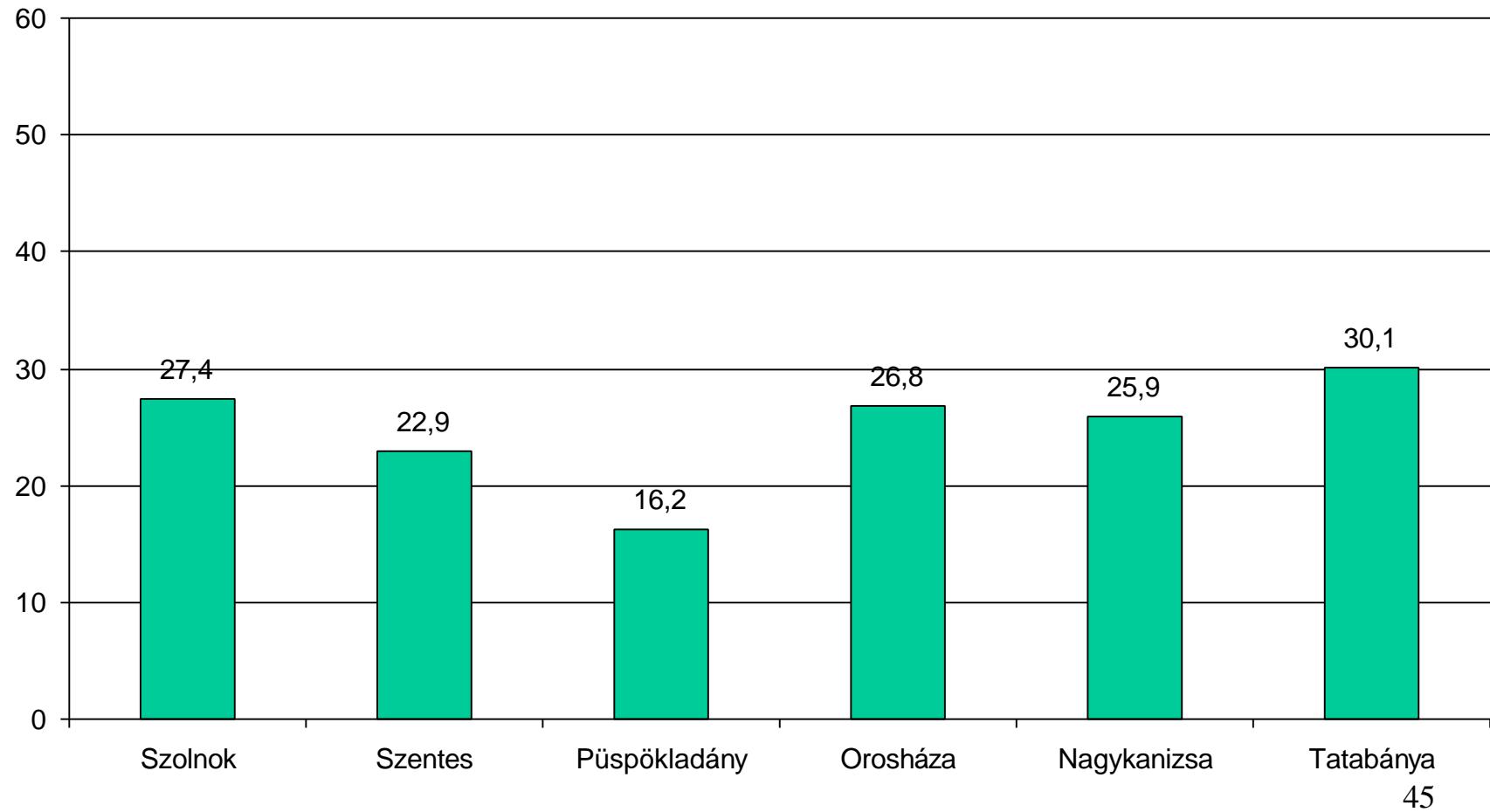


How safe do you feel walking alone in your neighborhood at night?

(average value: 1-very safe, 4 very unsafe)



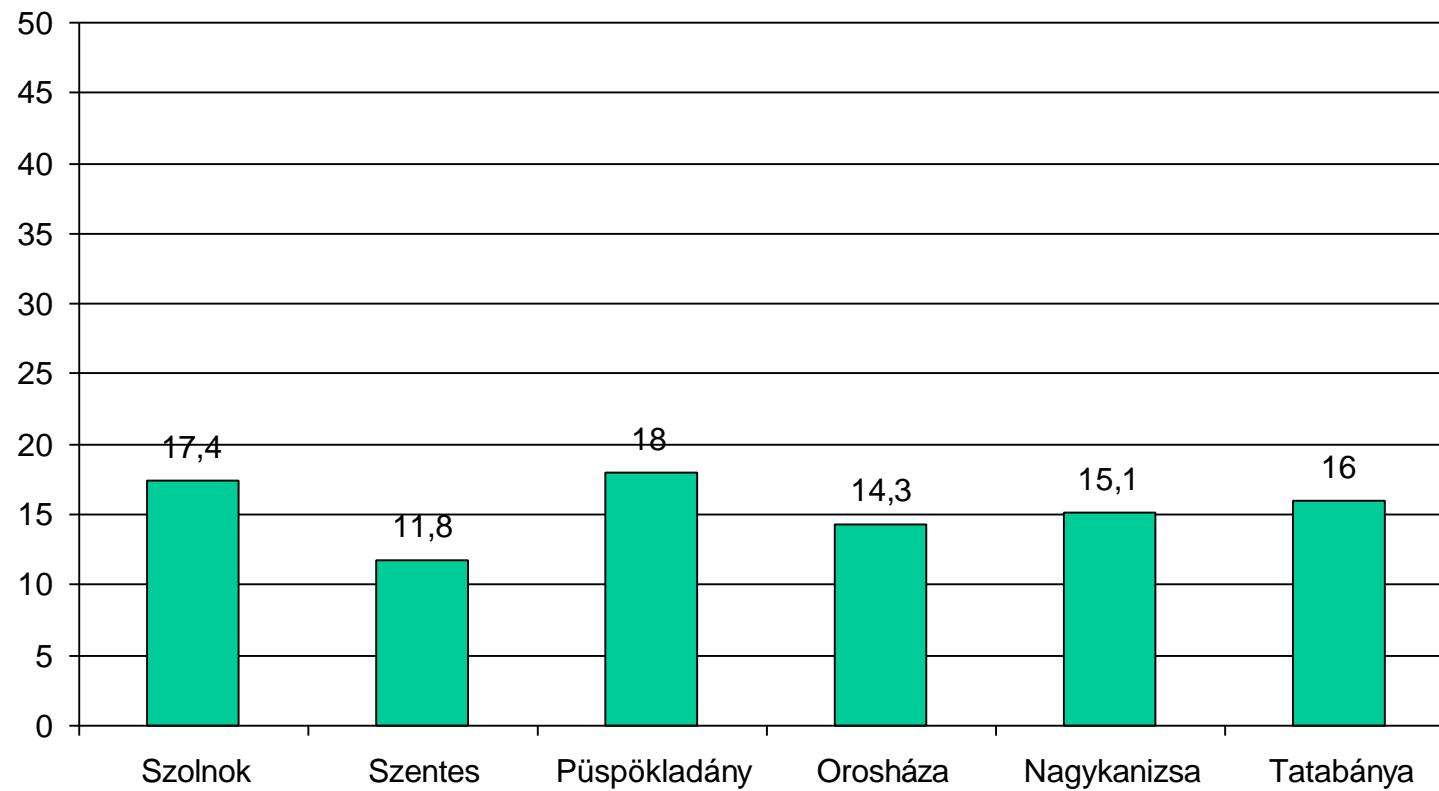
Percentage of respondents who feel somewhat unsafe or very unsafe in their neighborhood



Citizen Information

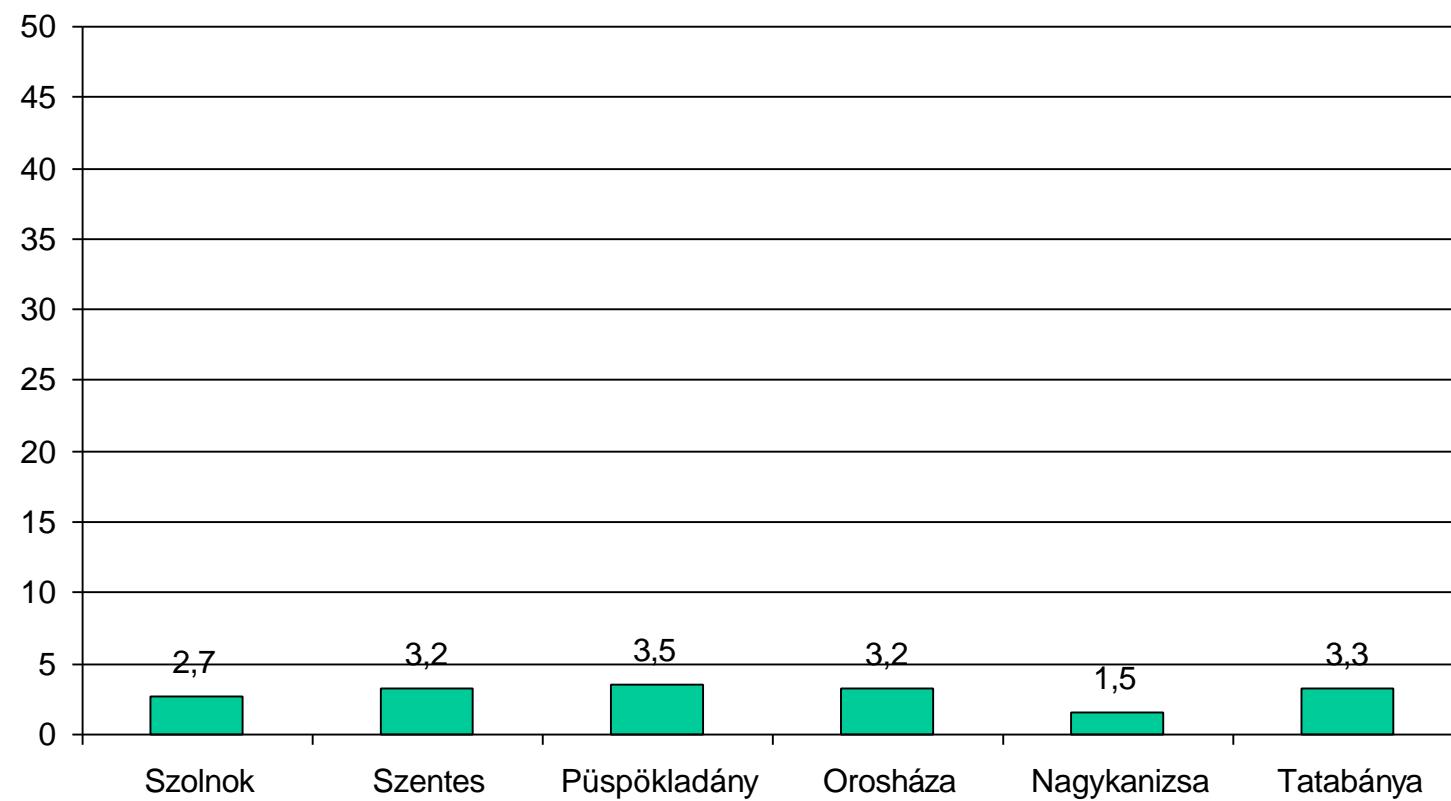
During the past 12 months, did you ever contact any city employee to seek information about a service?

(percentage of respondents answering yes)



In the past 12 months, did you ever contact any city employee to lodge a complaint about a city service?

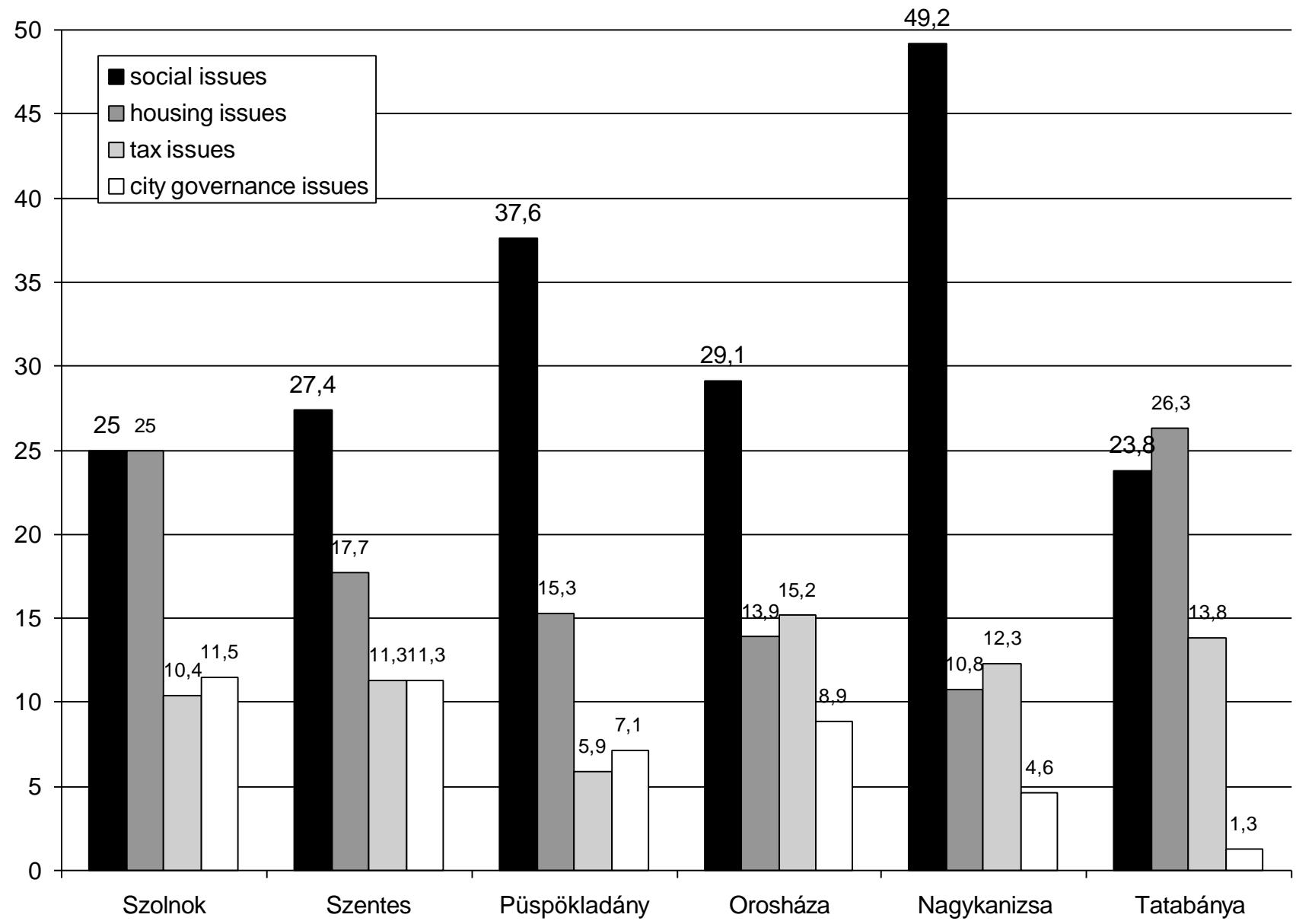
(percentage of respondents answering yes)



To which department did you turn to request information or lodge complaint?

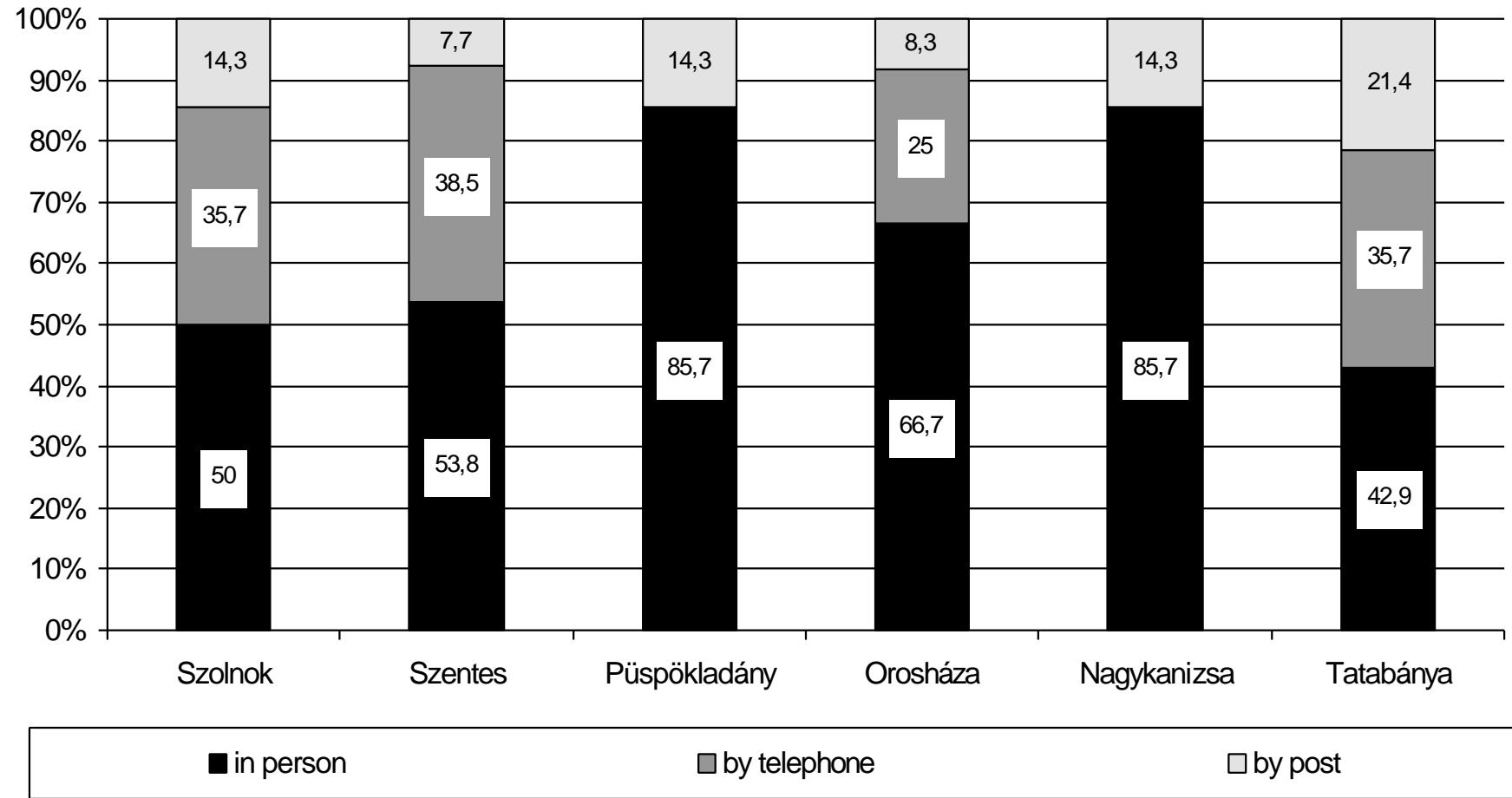
(percentage of contact with local government)

	social	housing	taxes	city-governance	construction	foster-care	education	other
Szolnok	25	25	10,4	11,5	6,3	1	8,3	12,5
Szentes	27,4	17,7	11,3	11,3	9,7	4,8	3,2	14,5
Püspökladány	37,6	15,3	5,9	7,1	7,1	3,5	1,2	22,4
Orosháza	29,1	13,9	15,2	8,9	13,9	3,8	6,3	8,9
Nagykanizsa	49,2	10,8	12,3	4,6	7,7	6,2	3,1	6,2
Tatabánya	23,8	26,3	13,8	1,3	1,3	12,5	11,3	10



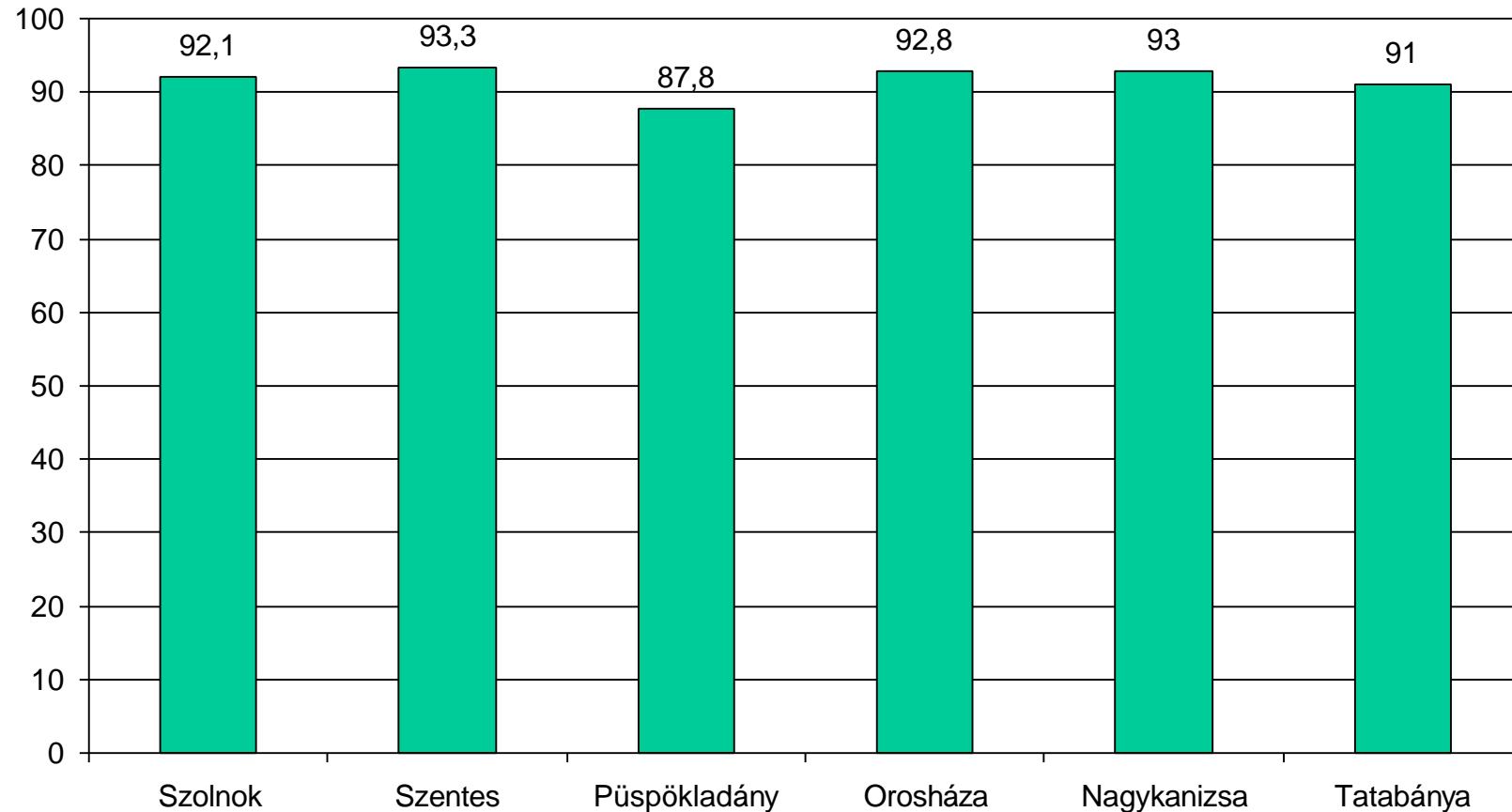
How did you file your complaint?

(percentage of total responses)



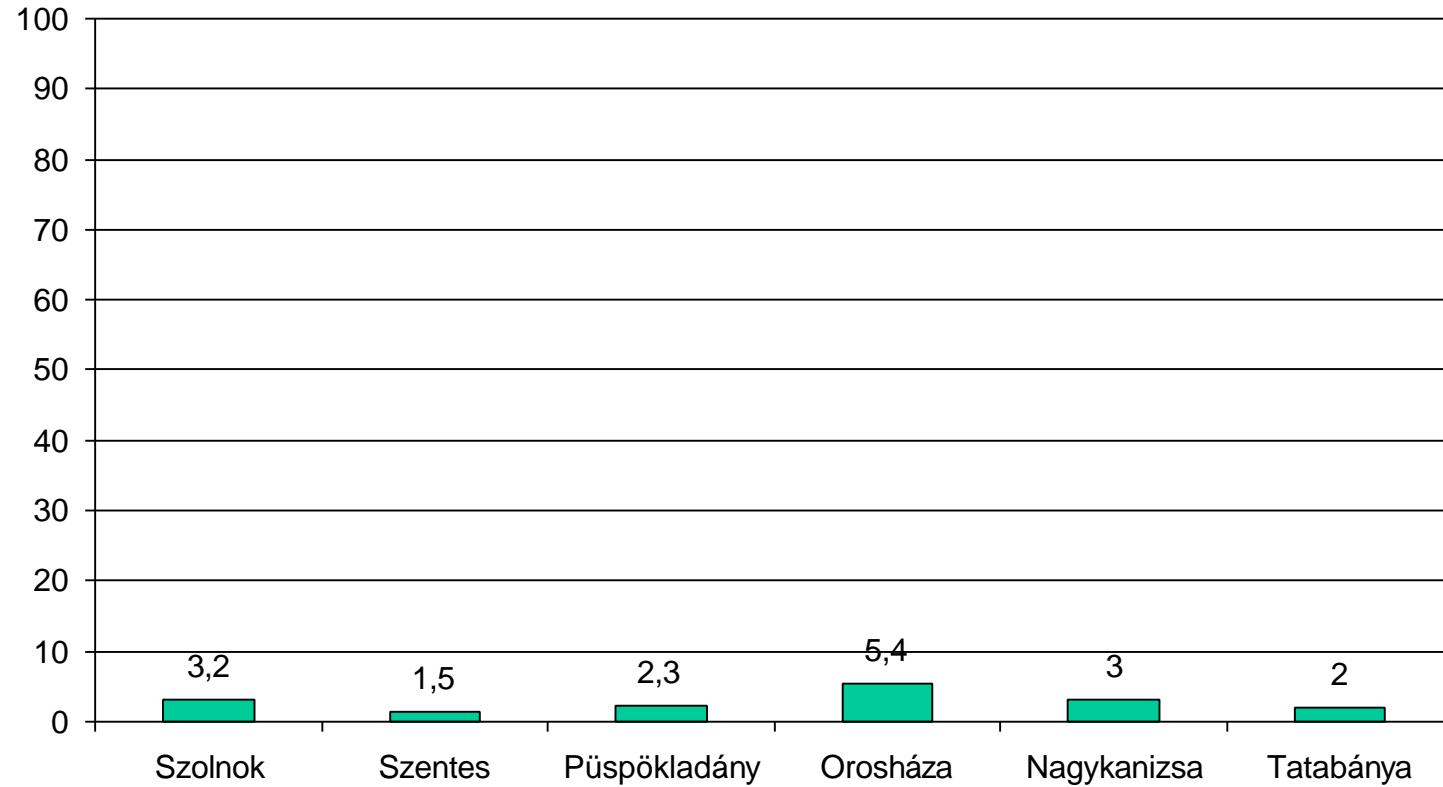
Were you generally satisfied with the city's response?

(percentage of respondents answering yes)



During the past 12 months did you attend a public meeting?*

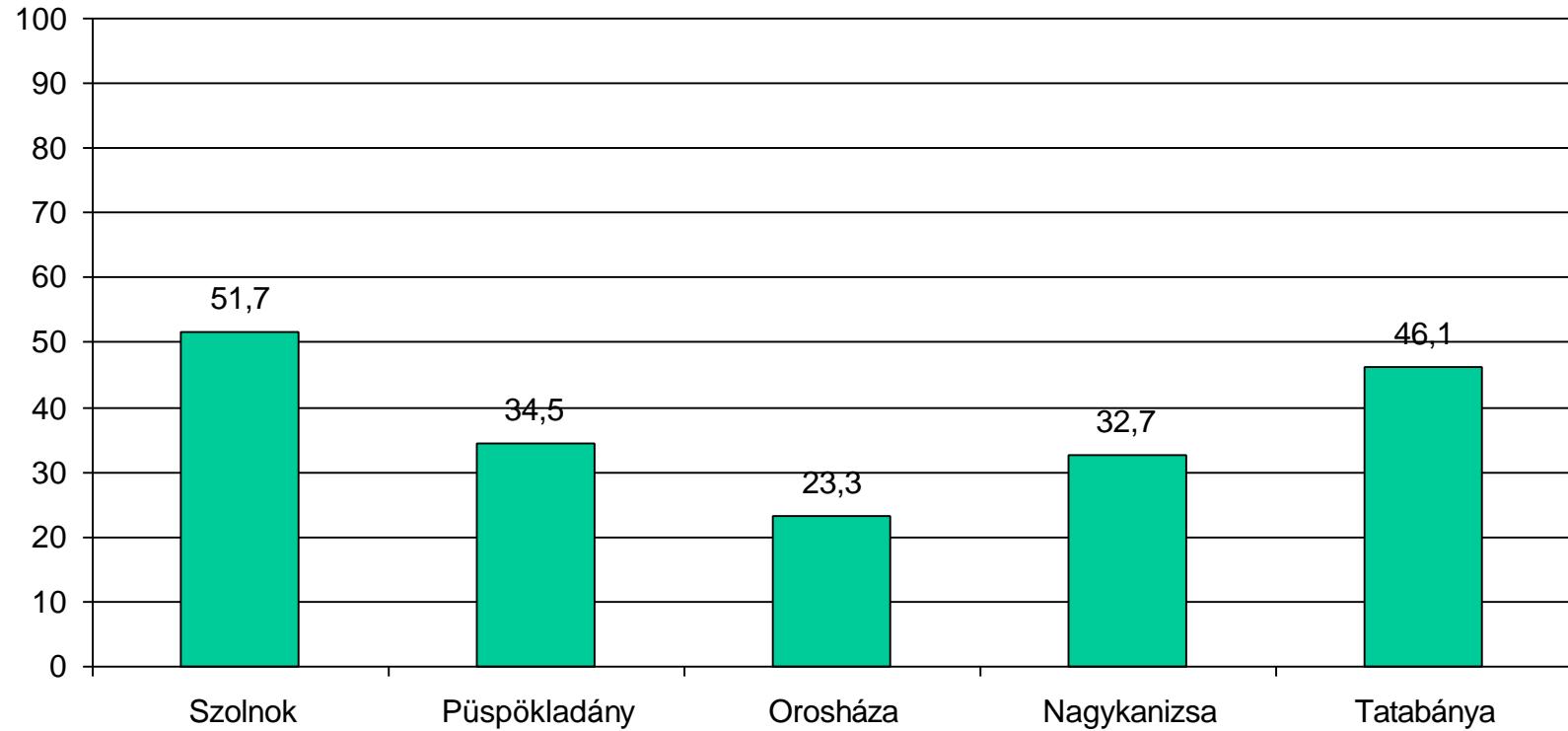
(percentage of respondents answering yes)



*It is possible that there was no public meeting in one or more of the cities at this time period.

During the past 12 months, did you watch a council meeting telecast?*

(percentage of respondents answering yes)



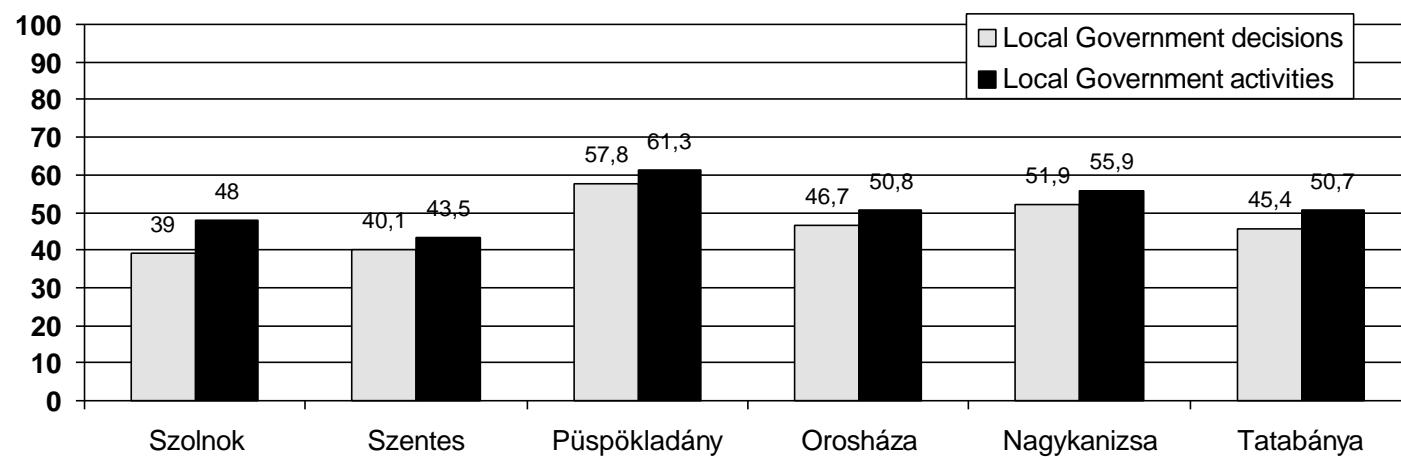
*In the city of Szentesz there is no local TV channel, furthermore 35% of respondents in Püspökladány and Orosháza indicated that they could not view the broadcast of the local TV.

Do you feel well-informed about the activities of the local government?

1-barely informed, 4- well informed

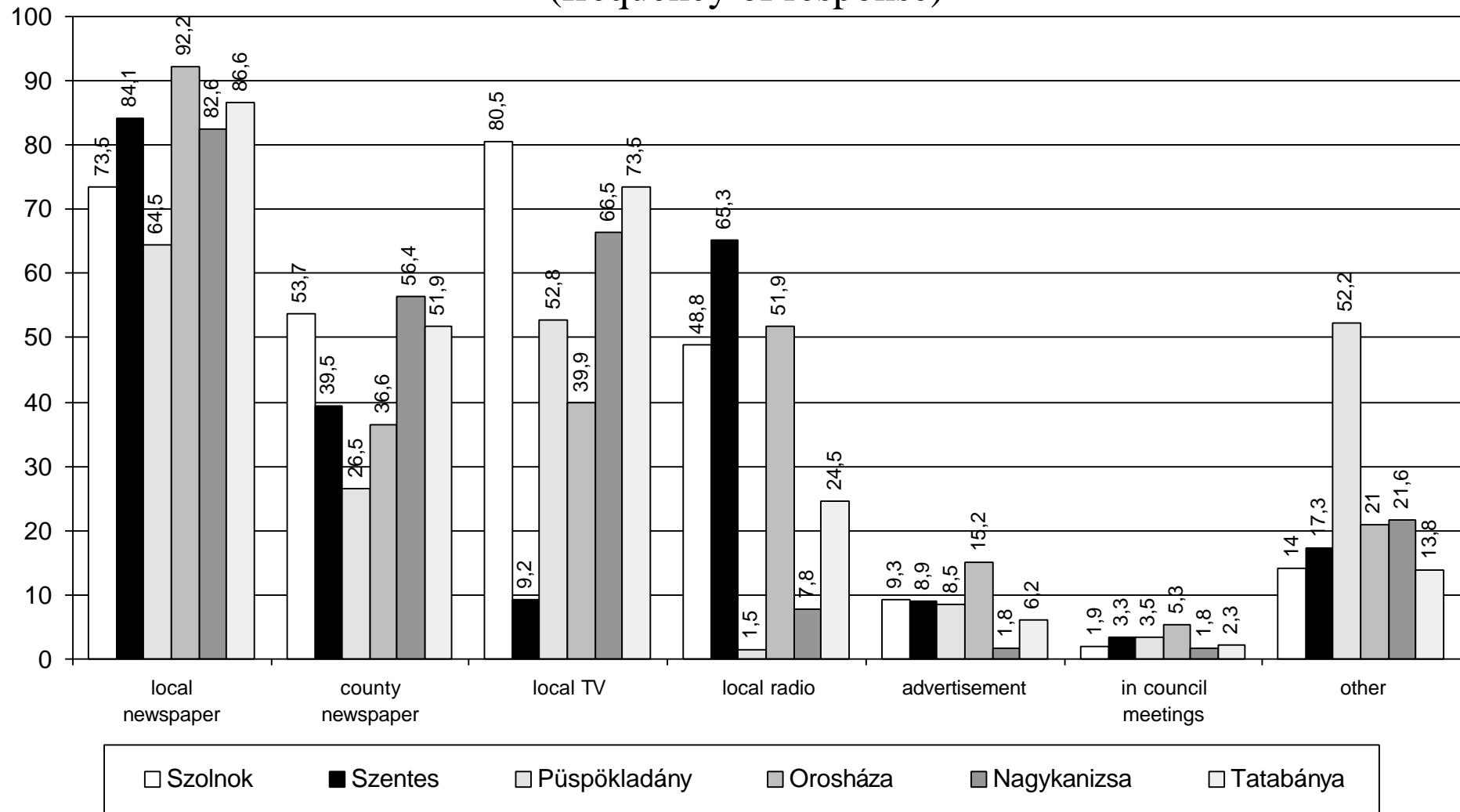
	average rating on a scale of 1-4	
	Local Government decisions	Local Government activities
Szolnok	2,60	2,4
Szentes	2,50	2,4
Püspökladány	2,20	2,1
Orosháza	2,40	2,3
Nagykanizsa	2,20	2,2

percentage of respondents who feel barely or only somewhat informed



If somewhat or well-informed, from where do you get most of your information?

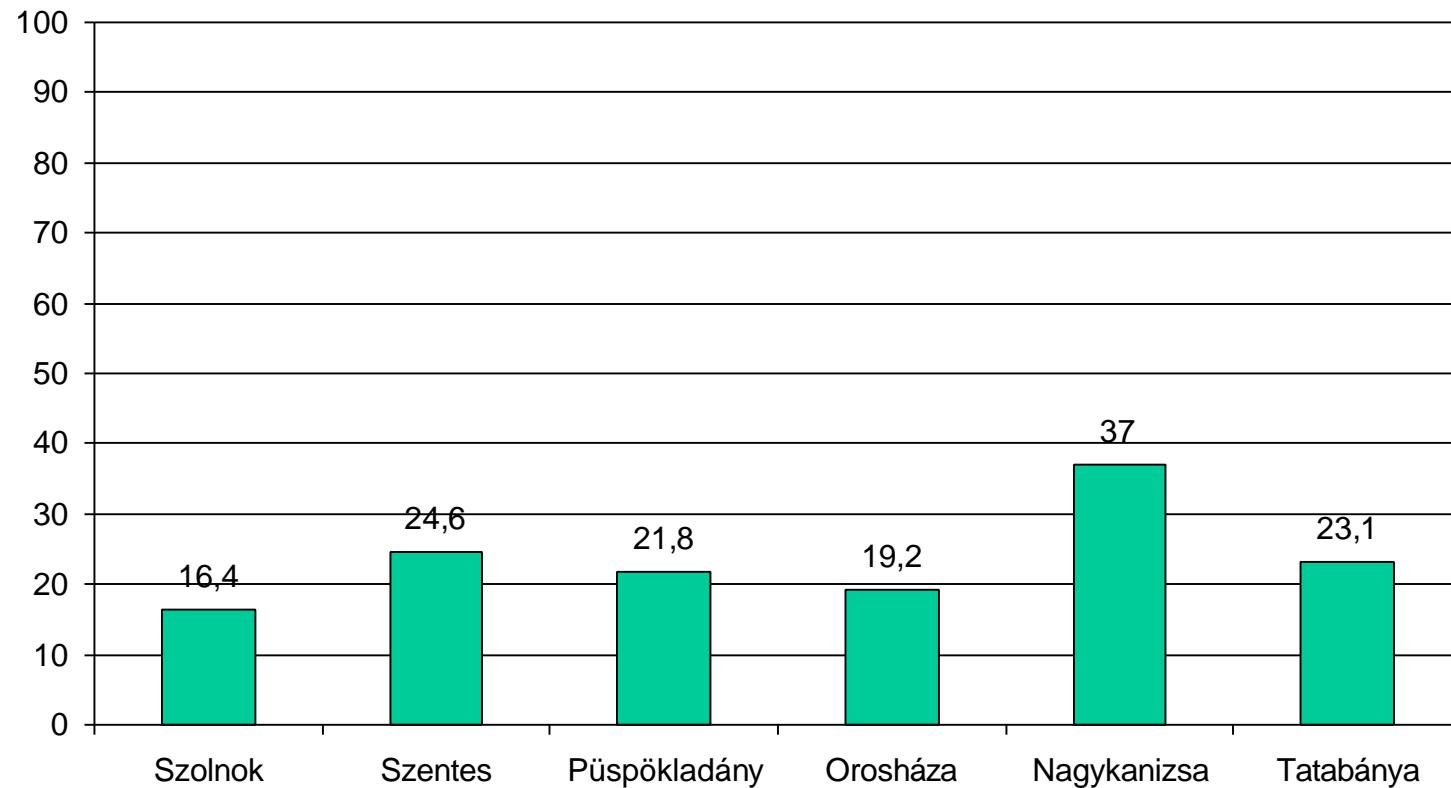
(frequency of response)



Selected Opinions on Local Government Economy

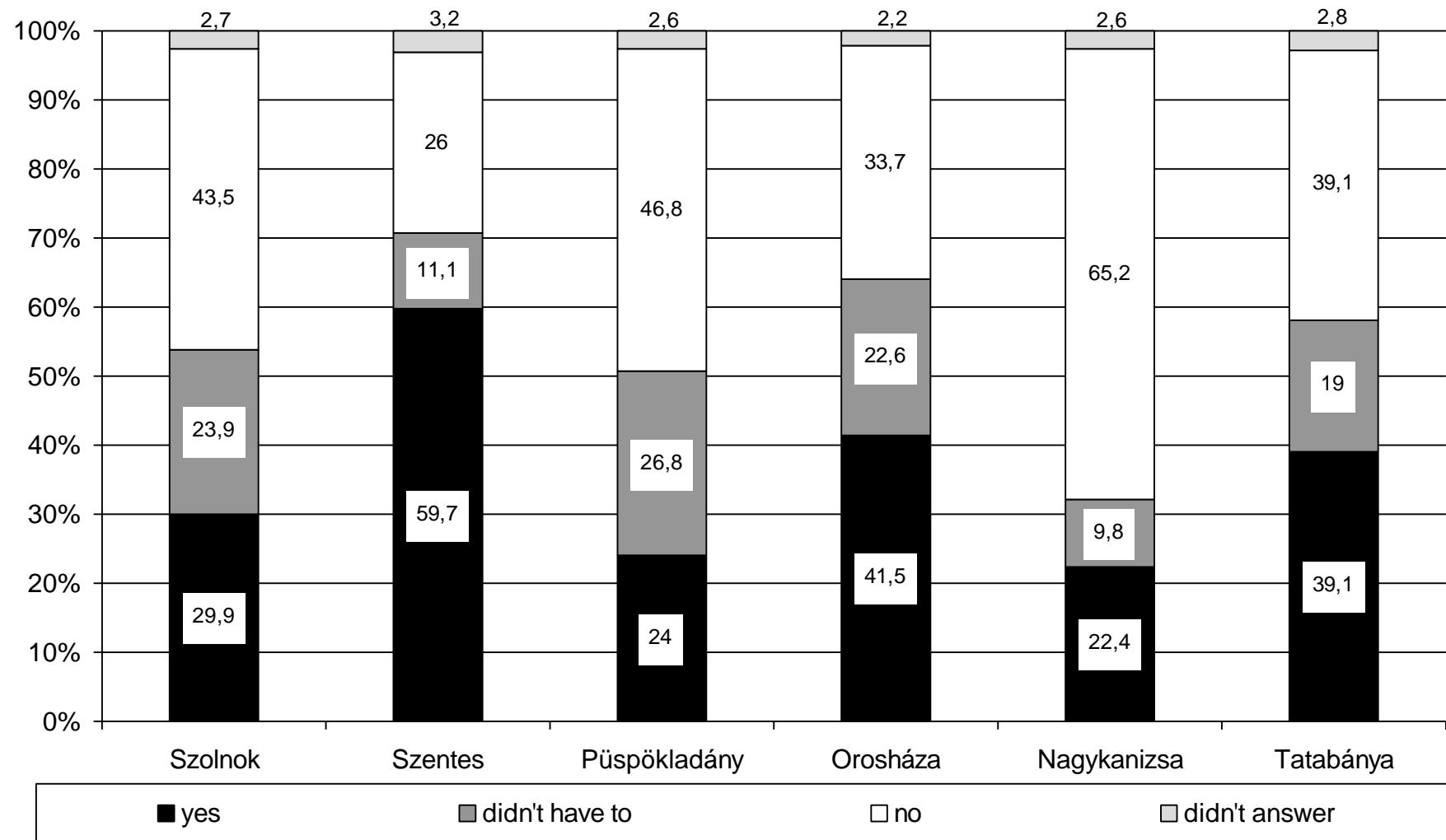
Do you follow the financial matters of the local government?

(percentage of respondents answering yes)



Did you pay local taxes last year?

(percentage of respondents)



If you had a choice, in what areas would you spend from tax revenues?

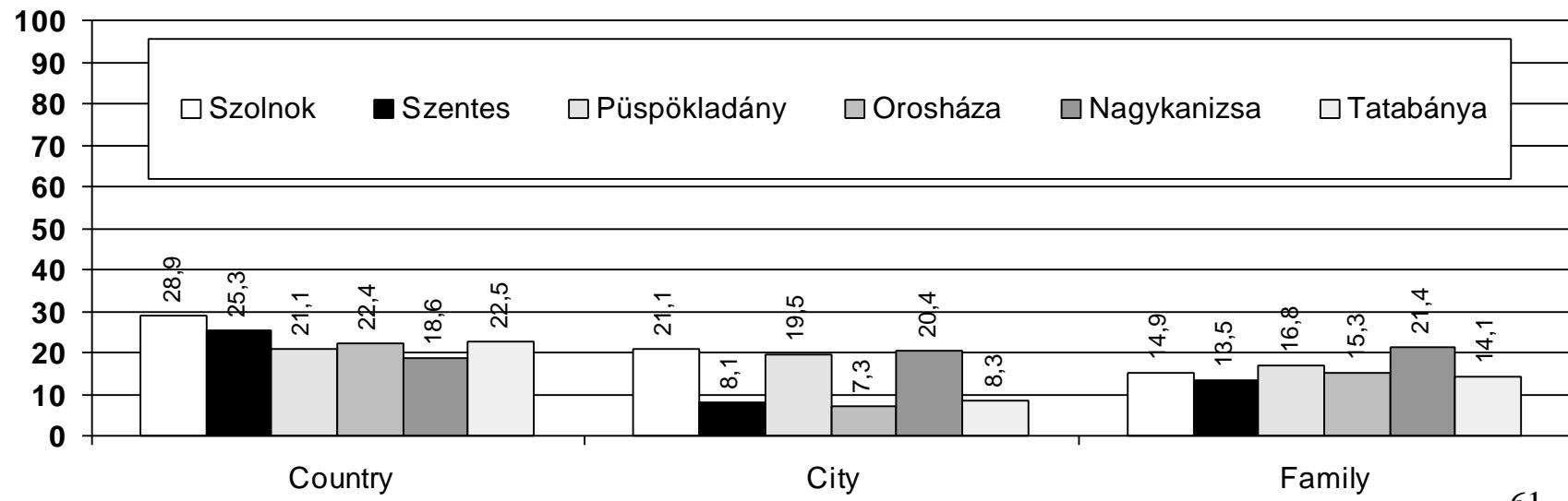
	1.	% of resp.	2.	% of resp.	3.	% of resp.
Szolnok	hospital maintenance	37	basic medical treatment	30,4	road maintenance	27
Szentes	hospital maintenance	40,3	road maintenance	24	basic medical treatment	22,4
Püspökladány	road maintenance	34,3	basic medical treatment	31	sewage	22,3
Orosháza	sewage	26,5	basic medical treatment	23,7	construction subsidy	23
Nagykanizsa	road maintenance	27	public cleanliness	24,2	basic medical treatment	18,7

How would you evaluate the present state of your country, your city, your family?

(1-poor, 5- excellent)

	Country	City	Family
	Average rating		
Szolnok	2,7	2,9	3,2
Szentendre	2,8	3,2	3,3
Püspökladány	2,8	2,9	3,2
Orosháza	2,9	3,4	3,2
Nagykanizsa	2,8	2,8	2,9
Tatabánya	2,8	3,3	3,2

Percentage of respondents who rated the state of their country, city, family as poor

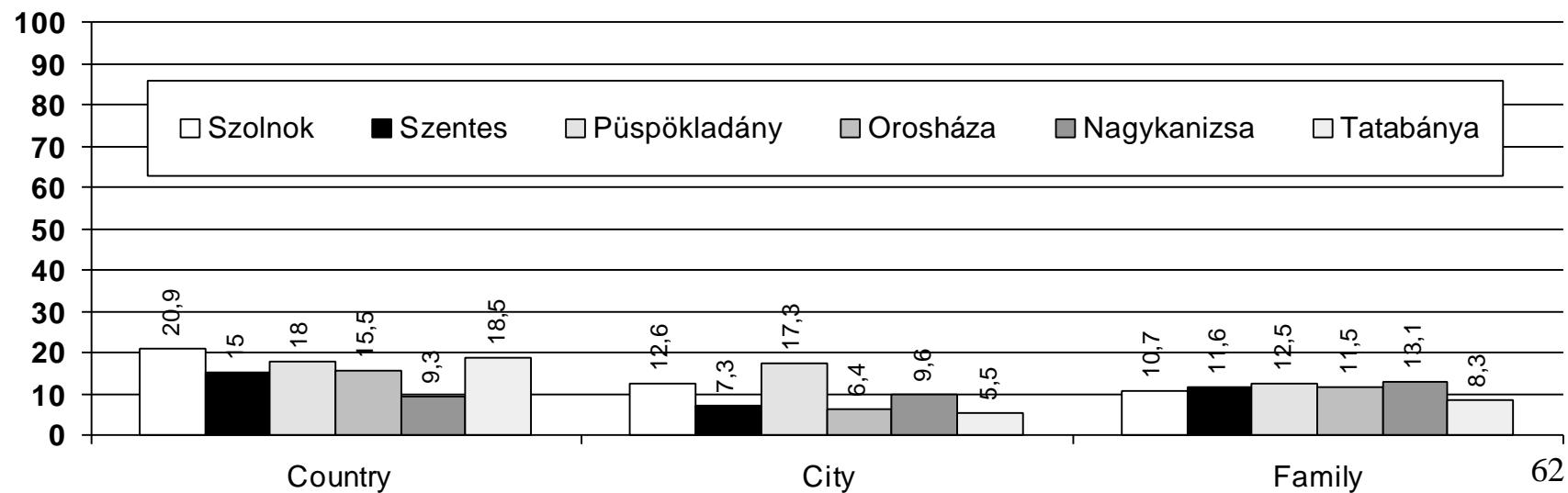


How would you evaluate the future state of your country, your city, your family?

(1-poor, 5-excellent)

	Country	City	Family
	Average rating		
Szolnok	3,14	3,32	3,6
Szentes	3,17	3,53	3,63
Püspökladány	3	3	3,33
Orosháza	3,17	3,55	3,5
Nagykanizsa	3,44	3,29	3,3
Tatabánya	3,25	3,64	3,64

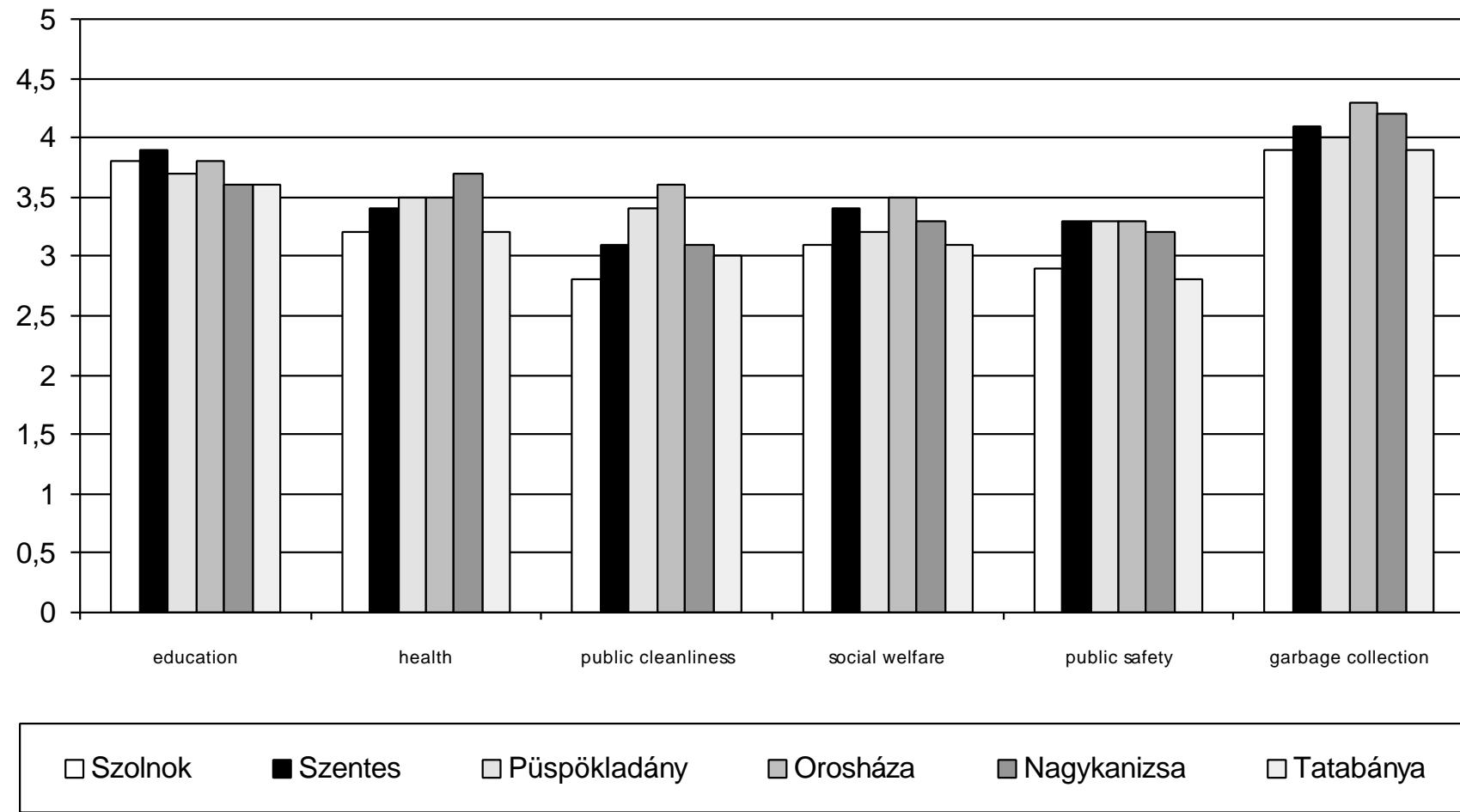
Percentage of those who evaluated the future of their country, city, family as poor



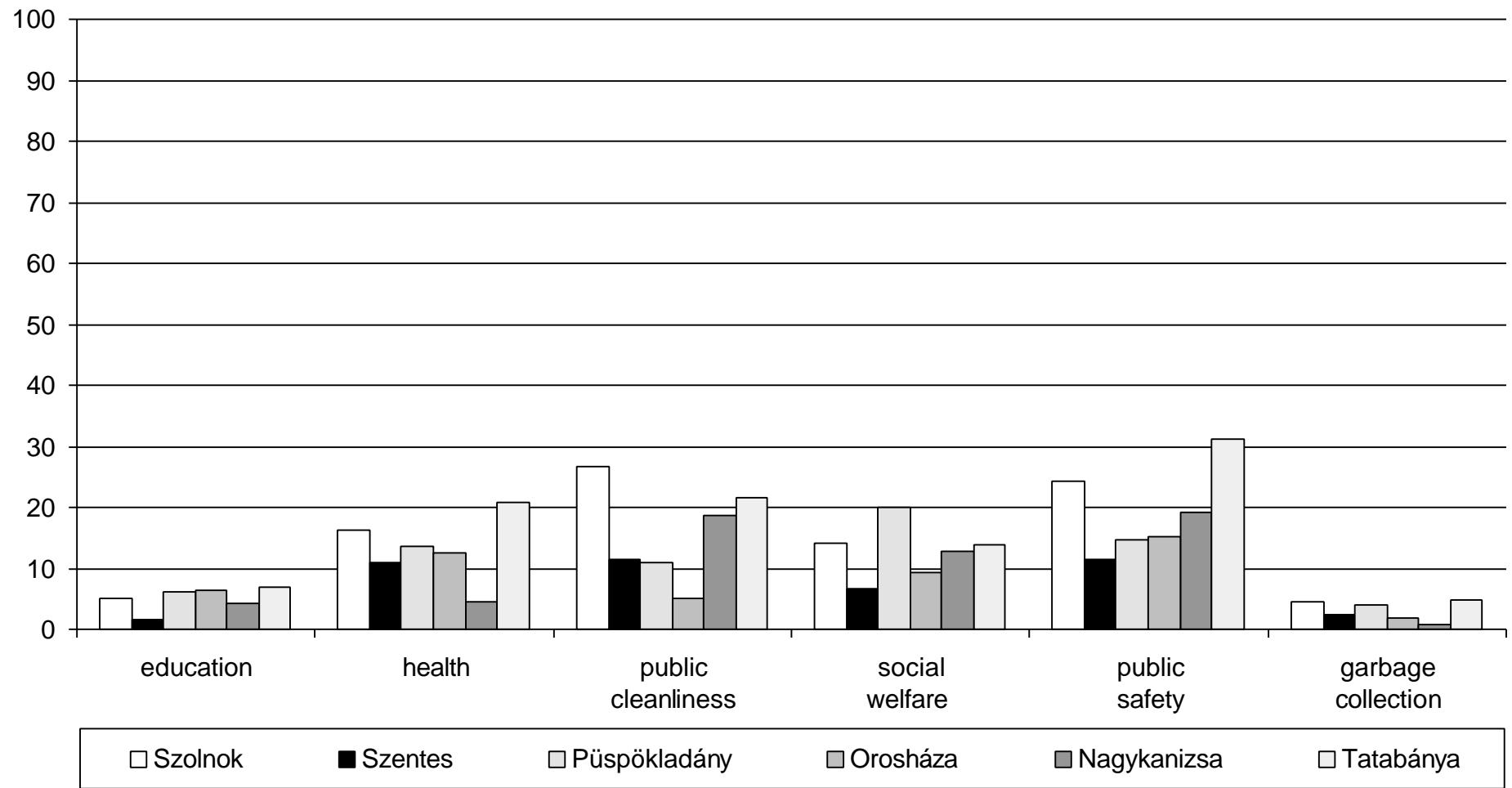
General Satisfaction

How satisfied are you in the following local government services?

(average value, 1-not at all, 5-very much)



Percentage of respondents who evaluated the following services as bad (rating of 1 or 2)

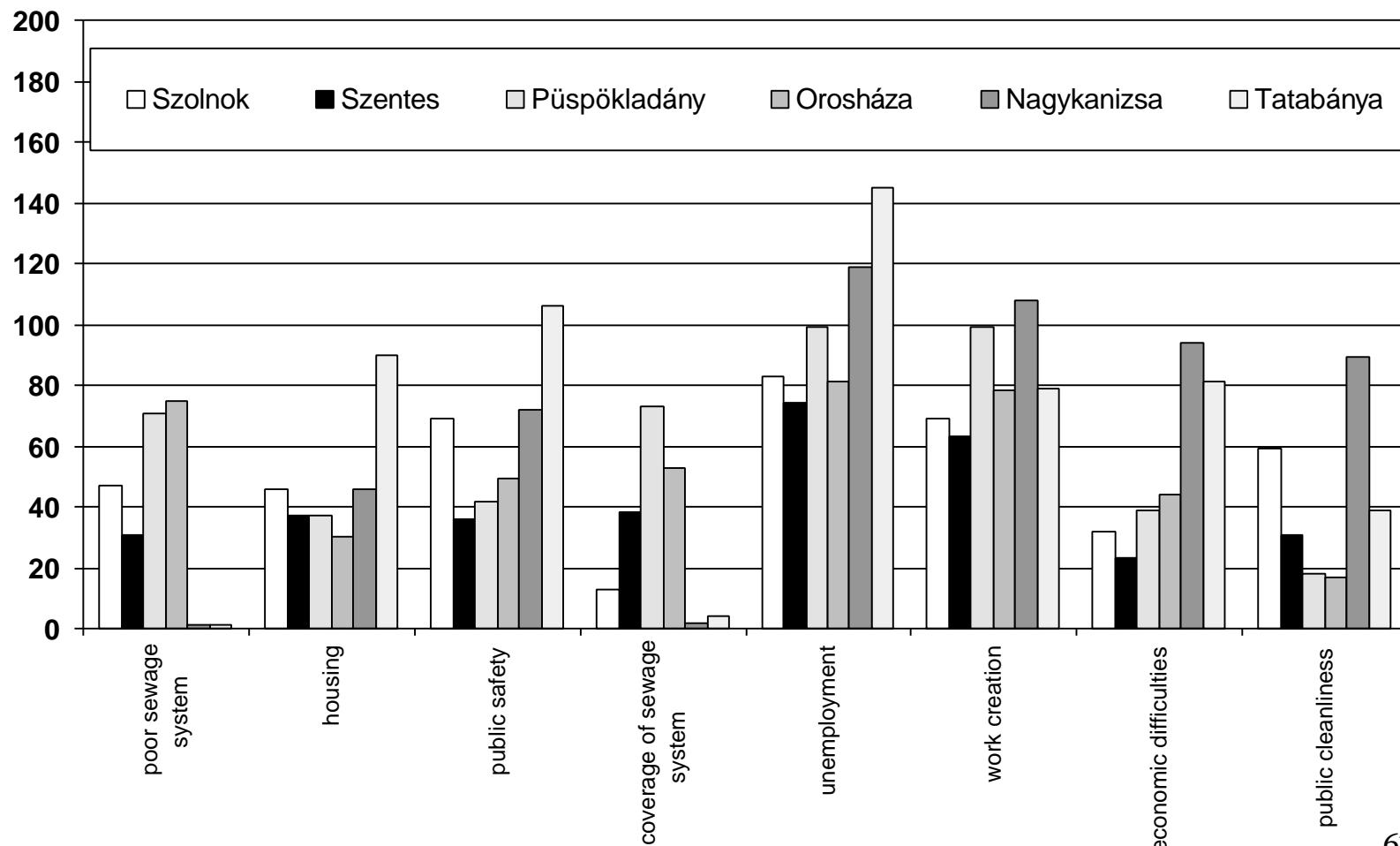


What do you feel is the most serious issue facing the city at this time?

	1.	% of resp.	2.	% of resp.	3.	% of resp.
Szolnok	unemployment	62,9	public safety/crime	49,8	housing	50,5
Szentes	work creation	60,5	housing	39,3	economic difficulties	36,4
Püspökladány	work creation	73,1	poor sewage	43,3	coverage of sewage	40,8
Orosháza	work creation	46,2	poor sewage	37,8	economic difficulties	29,5
Nagykanizsa	unemployment	74,3	economic difficulties	71,6	housing	52,2
Tatabánya	unemployment	63,9	public safety/crime	58,2	economic difficulties	59,6

What do you feel is the most serious issue facing the city at this time?

(frequency of spontaneous responses)





Készült a Kelet-Európai Regionális
Lakáságazat Projekt
keretében

U.S. Agency for International Development,
ENI/EEUD/UDH
Contract No. EPE-C-00-95-001100-00, RFS
No. 533
formerly EPE-0034-C-00-5110-00

Lakossági Felmérés:

A teljesítményorientált vezetés
és közigazgatás egy eszköze



THE URBAN INSTITUTE
2100 M Street, NW
Washington, DC 20037
(202) 833-7200
www.urban.org

Készítették:
Sebők Orsolya
Sharon Cooley



VÁROSKUTATÁS Kft.
Metropolitan Research Institute
H-1093 Budapest, Lónyay u. 34
36-1-217-9041
www.mri.hu

1999. április

Bevezető a Hat Város kutatási beszámolóhoz

1998-ban az Amerikai Egyesült Államok Nemzetközi Fejlesztési Hivatala (USAID) szponzorálásával egy amerikai és magyar szakértői csoport alakult, amelynek az volt a feladata, hogy segítséget nyújtson hat magyar városnak pénzügyi gazdálkodásuk javításában. A program célja az volt, hogy olyan, az önkormányzatok napi irányításával kapcsolatos tudást és készségeket közvetítsen, amelyek majd elősegíti a pénzügyi decentralizációt és konszolidációt. A másodlagos cél pedig az volt, hogy a technikai segítségnyújtási programokból és azokkal kapcsolatos elemzésekből nyert tapasztalatok és tudás alapján javaslatok készüljenek az országos szintű politikai döntéshozók számára. A decentralizált pénzügyi irányítás sikeressége azon múlik, hogy a magyar önkormányzatok meg tudják-e teremteni az egészséges pénzügyi alapokat, a jobb gazdálkodást, nagyobb elszámoltathatóságot és sikerül-e megfelelő tájékoztatással jobban bevонni tevékenységükbe a lakosságot.

A Hat Város projekt keretében indított egyik technikai segítségnyújtási program a teljesítmény mérés volt. A teljesítmény mérés, mint önkormányzati vezetői eszköz arra szolgál, hogy az önkormányzat munkatársai a szolgáltatás minőségének javítását leginkább elősegítő decentralizációs folyamatokra koncentráljanak. A teljesítmény mérés, amely elsősorban a minőségi eredményekre koncentrál, megmutatja, hogy az adott szolgáltatás mennyiben felel meg a kitűzött céloknak (pl. egészségesebb idősek, jobban képzett gyerekek), azaz, hogy kielégítsék az adott település valódi szükségleteit.

1999 tavaszán az Urban Institute és a Városkutatás Kft. egy több szolgáltatásra vonatkozó felmérést készített háztartások körében. A felmérés célja az volt, hogy teljesítmény mutatókat dolgozzanak ki a szolgáltatások értékeléséhez. Az elsősorban a kommunális és a tájékoztatási szolgáltatások minőségével kapcsolatos lakossági visszajelzések alapján a szakértők és az önkormányzat néhány teljesítmény mutatót dolgoztak ki. E mutatók segítségével lehet feltárni a település egyes problémáit majd a program irányítók e mutatók felhasználásával határozhajtják meg, hogyan kell javítani a szolgáltatásokat az elkövetkezendő években. Ezek a tevékenységek az egyik város esetében oda vezettek, hogy az önkormányzat az egész szociális szektorát felülvizsgálta, hogy kialakítsa a meglévő programok célkitűzéseit valamint hogy, potenciálisan bevezethető, az adott településre speciális igényeire szabott újabb programokat tervezzen. A teljesítmény mutatókat mindenkor esetben közvetlenül a tervezési folyamatba integrálják, ami lehetővé teszi, hogy az önkormányzat megfelelően figyelemmel kísérje tevékenységét és feltárja a hibákat illetve az eredményeket.

Az itt következő táblázatok és ábrák a városokat összehasonlítva mutatják a felmérés eredményeit. Javasoljuk, hogy az illetékes önkormányzati tisztségviselők kapják meg az eredményeket bemutató dokumentumokat, valamint a külön igényelt értelmezést és az egyes problémás területek kezelésére kidolgozott akció tervezetet. A táblázatok és ábrák marketing célokra is felhasználhatóak: ezekkel jelezheti az önkormányzat a lakosságnak, hogy figyelembe veszi nézeteiket és visszajelzéseiket. Ezenkívül a felmérés, amennyiben rendszeresen ismétlik, megmutathatja, hogy mennyiben sikerült az önkormányzatnak kezelnie a problémákat és kérdéseket és hogy komoly erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy megteremtse az elszámoltathatóságot, ami elősegíti a hatékony szolgáltatást.

1999. június.

Sharon Cooley

The Urban Institute

Hat város felmérés:

Az önkormányzatok által nyújtott
szolgáltatások értékelésének
összehasonlítása

**Nagykanizsa, Orosháza, Püspökladány,
Szentes, Szolnok, és Tatabánya**

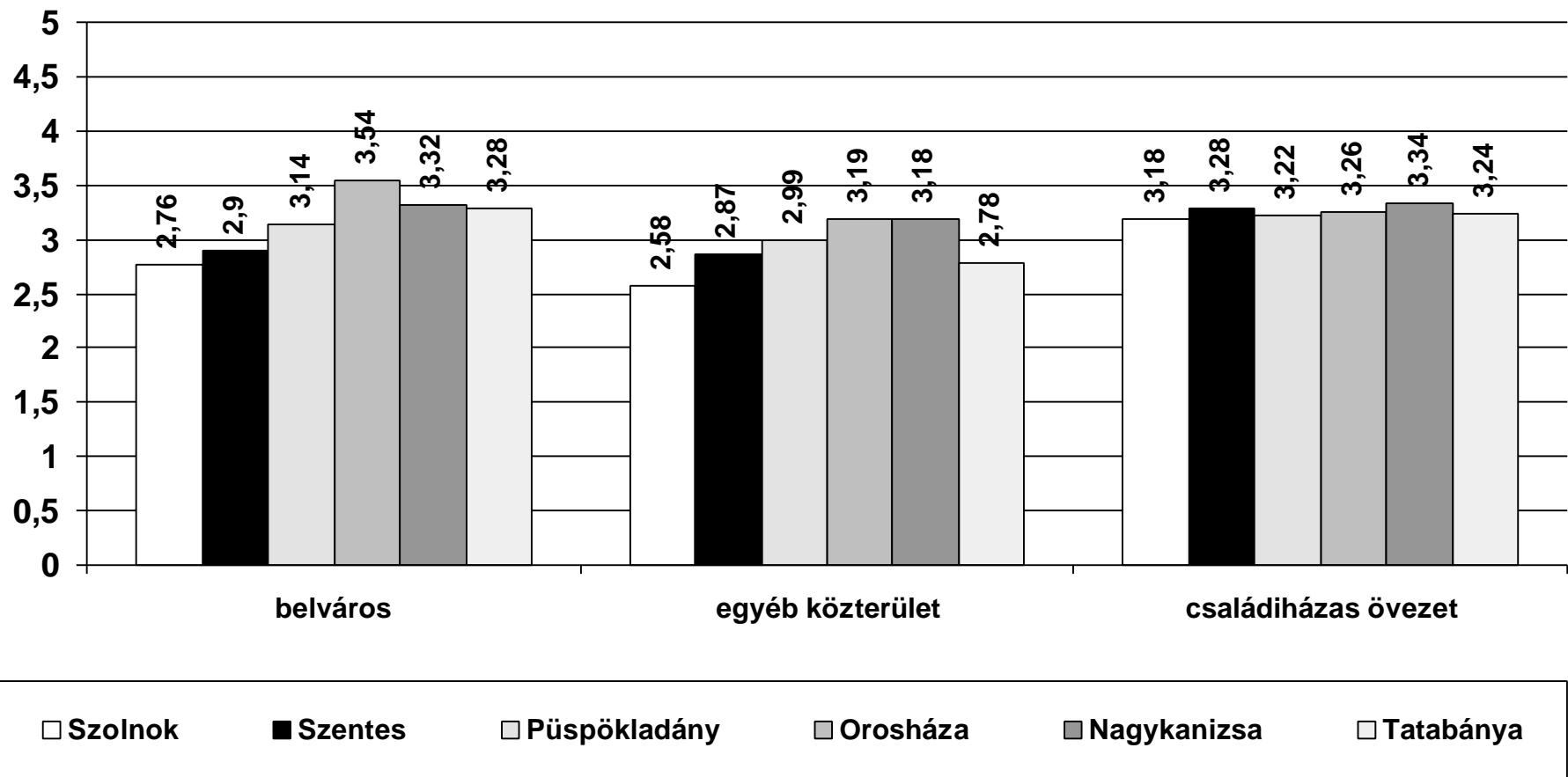
1999. május

Tartalomjegyzék

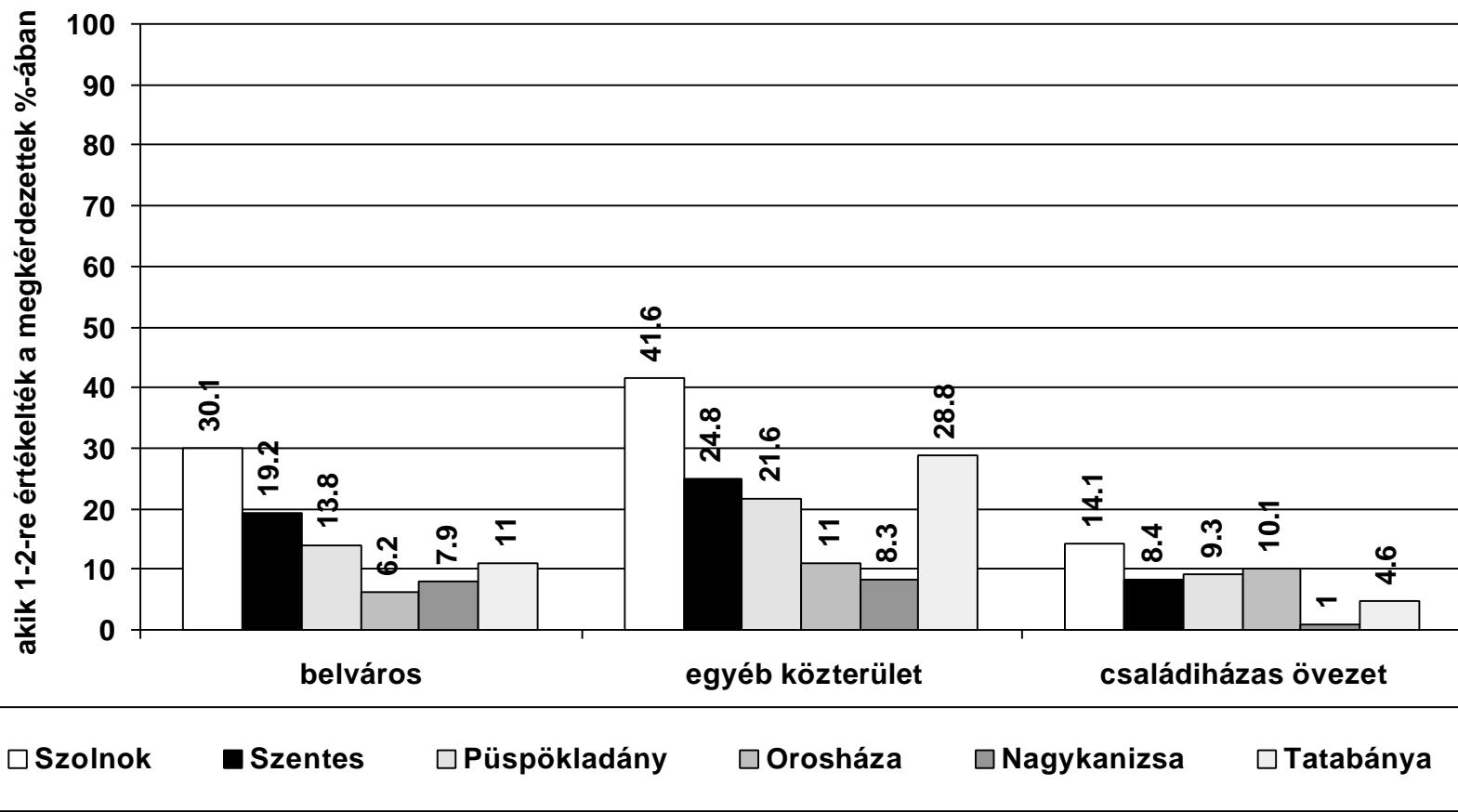
Köztisztaság	• 3
Útfenntartás	• 13
Szemétszállítás	• 24
Vízszolgáltatás	• 30
Közlekedés	• 35
Közbiztonság	• 43
A lakosság informálása	• 47
Vélemények az önkormányzat gazdálkodásáról	• 59
Általános elégedettségi szint	• 65

Köztisztaság

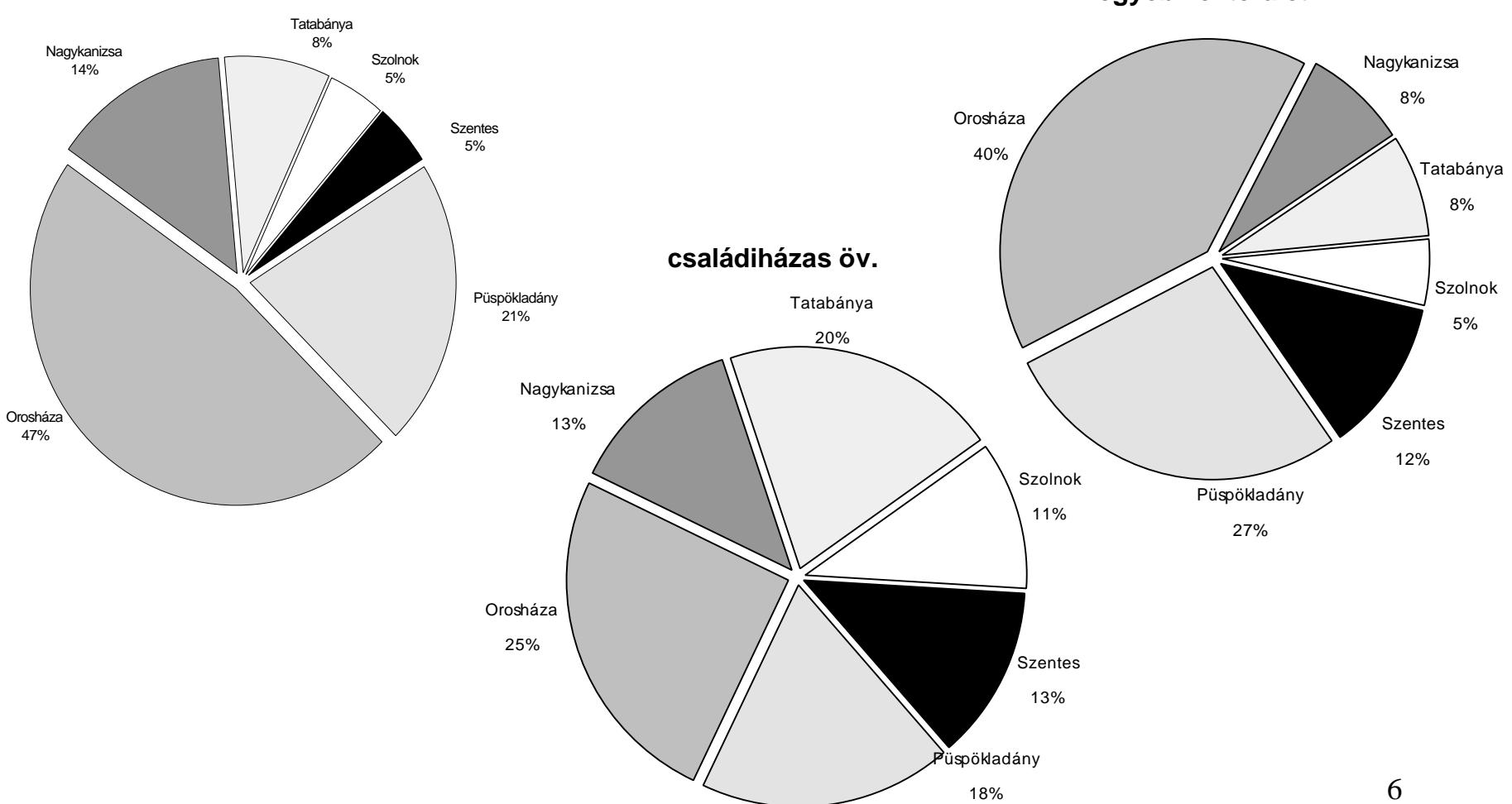
Az adott övezetek tisztaságának átlagos értékelése 1-5-ös skálán



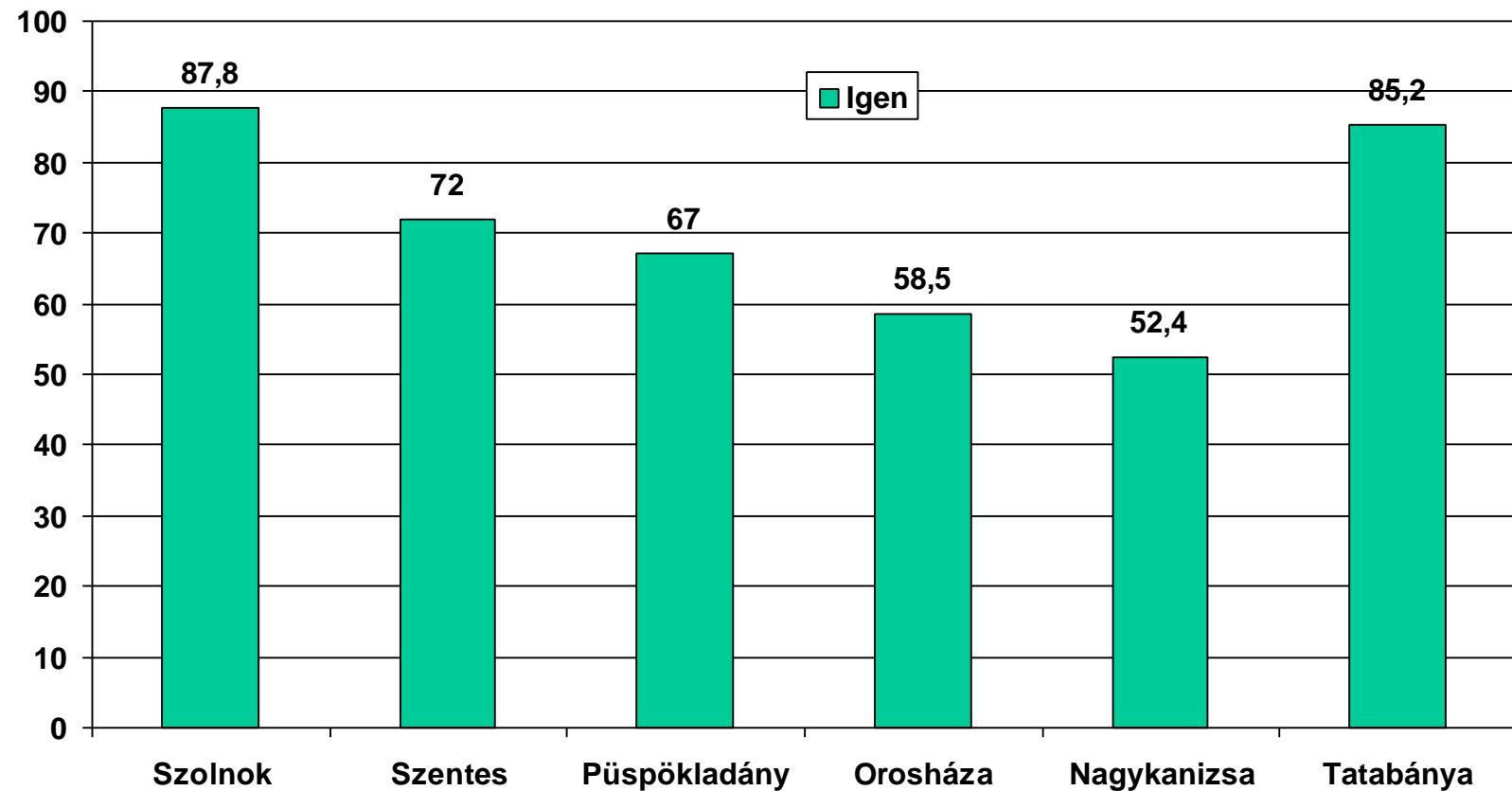
Azon megkérdezettek százaléka akik rosszra értékelték a város különbözo területeinek tisztaságát (1-nagyon koszos, 5- nagyon tiszta)



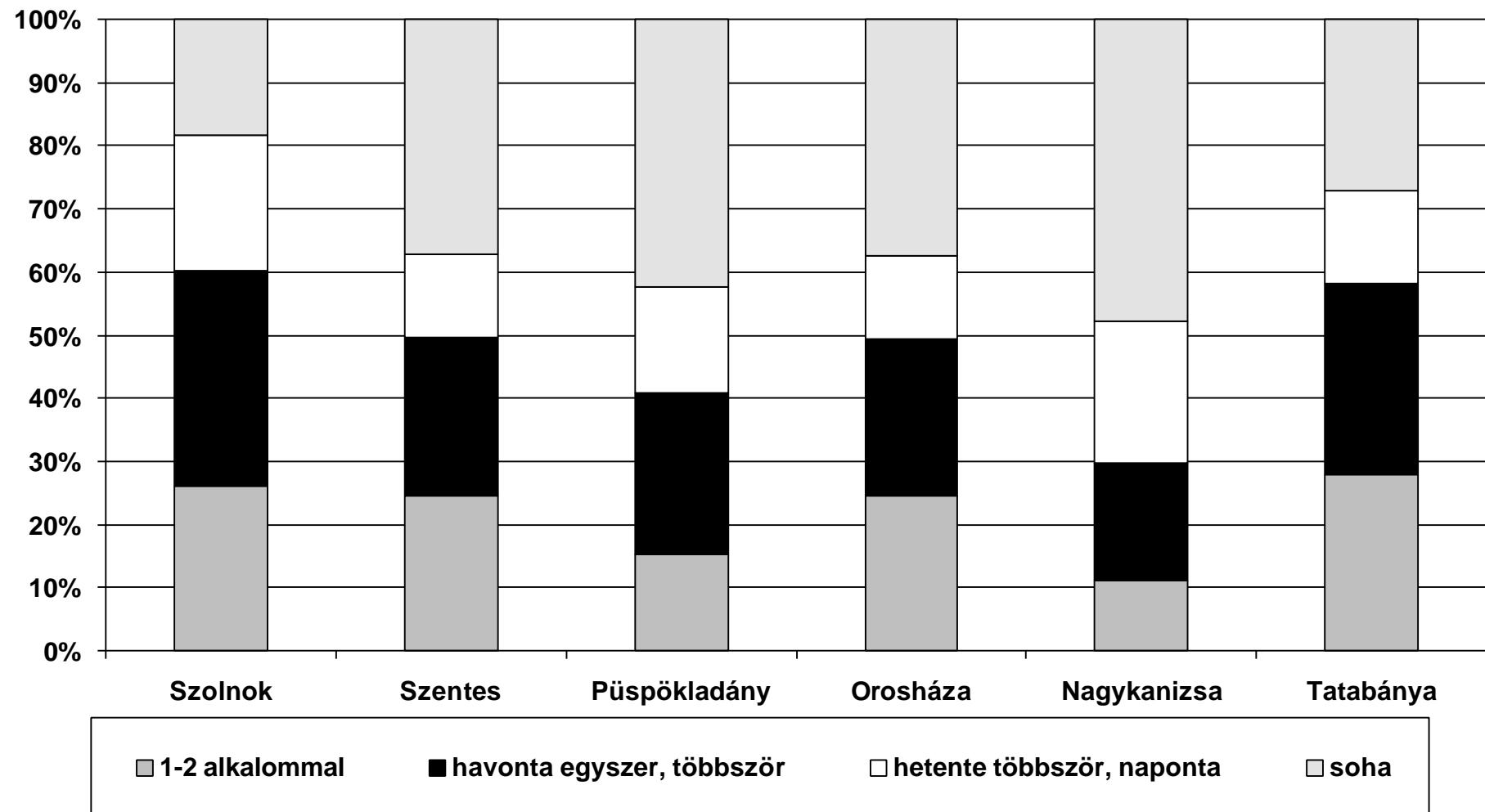
Azon megkérdezettek százaléka akik kiválóra értékelték a város különbözo területeinek tisztaságát (A válaszok százalékos megoszlása városonként)



Van-e olyan terület a városban amirol úgy gondolja,
hogy nagyon koszos és a tisztántartására a
jelenleginél nagyobb hangsúlyt kellene fektetni?
(a megkérdezettek %-ában)

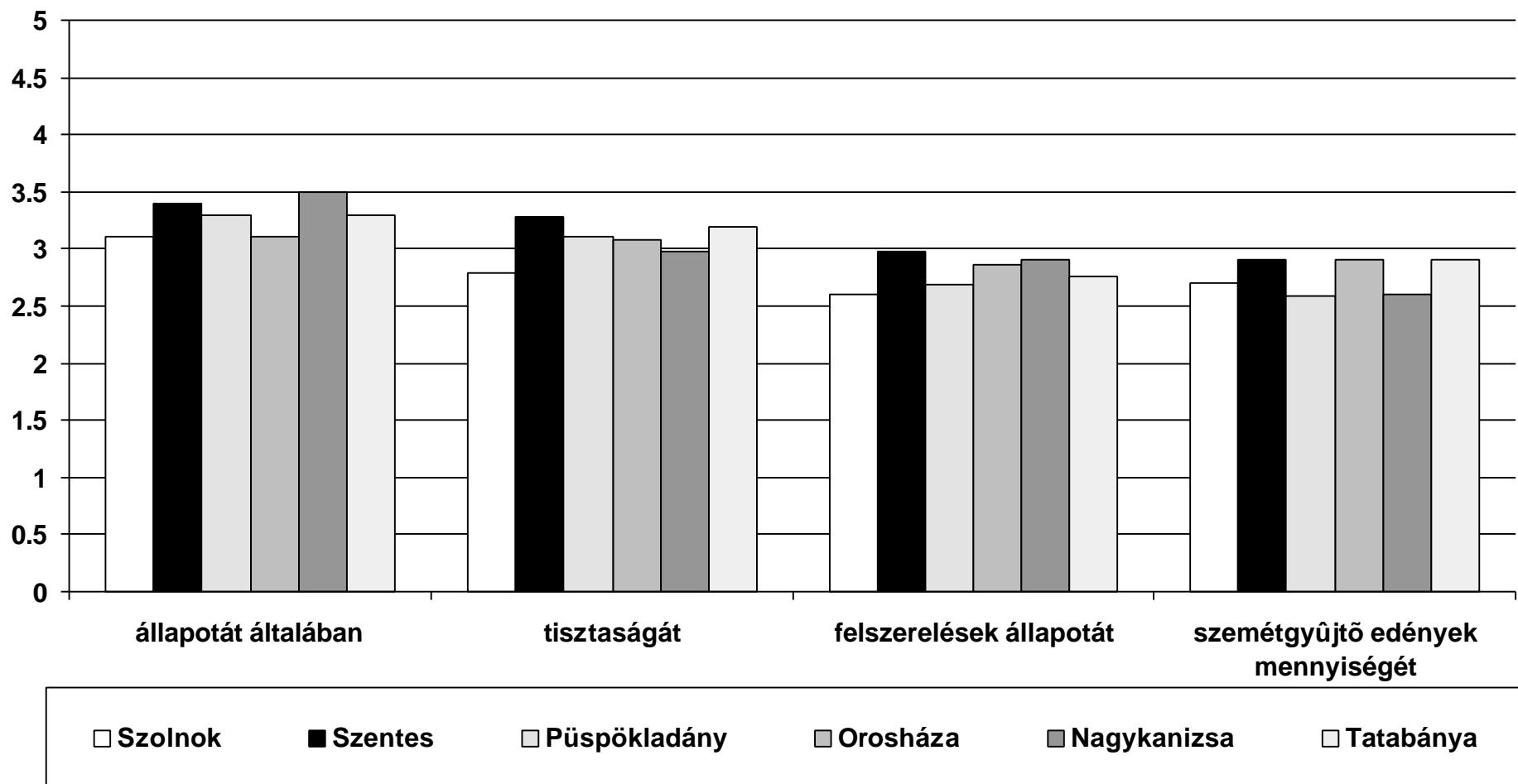


Az elmúlt 12 hónapban hányszor ment a város valamely parkjába?



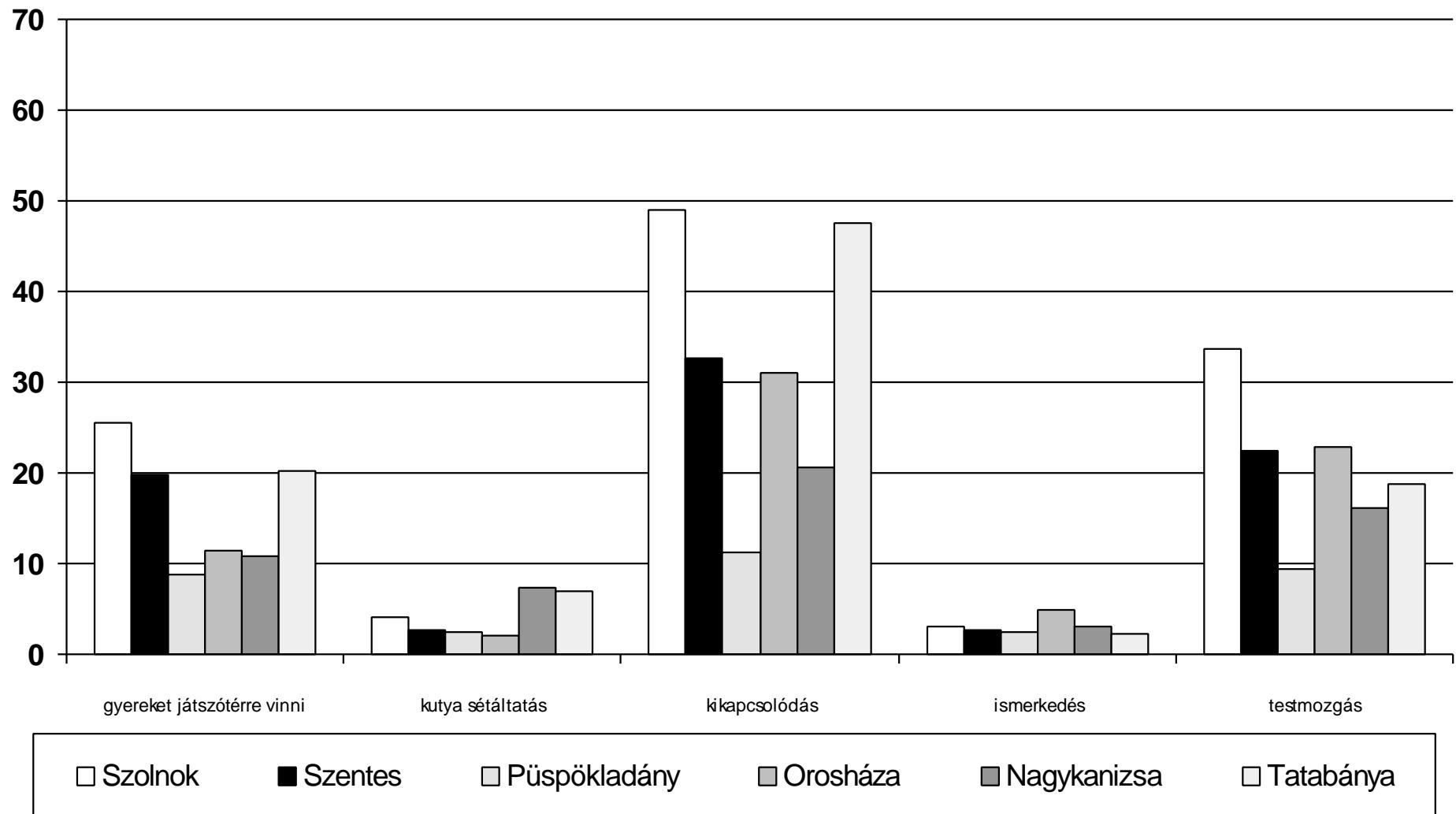
Hogyan értékelné a parkok állapotát?

(1-nagyon rossz, 5-kiváló)



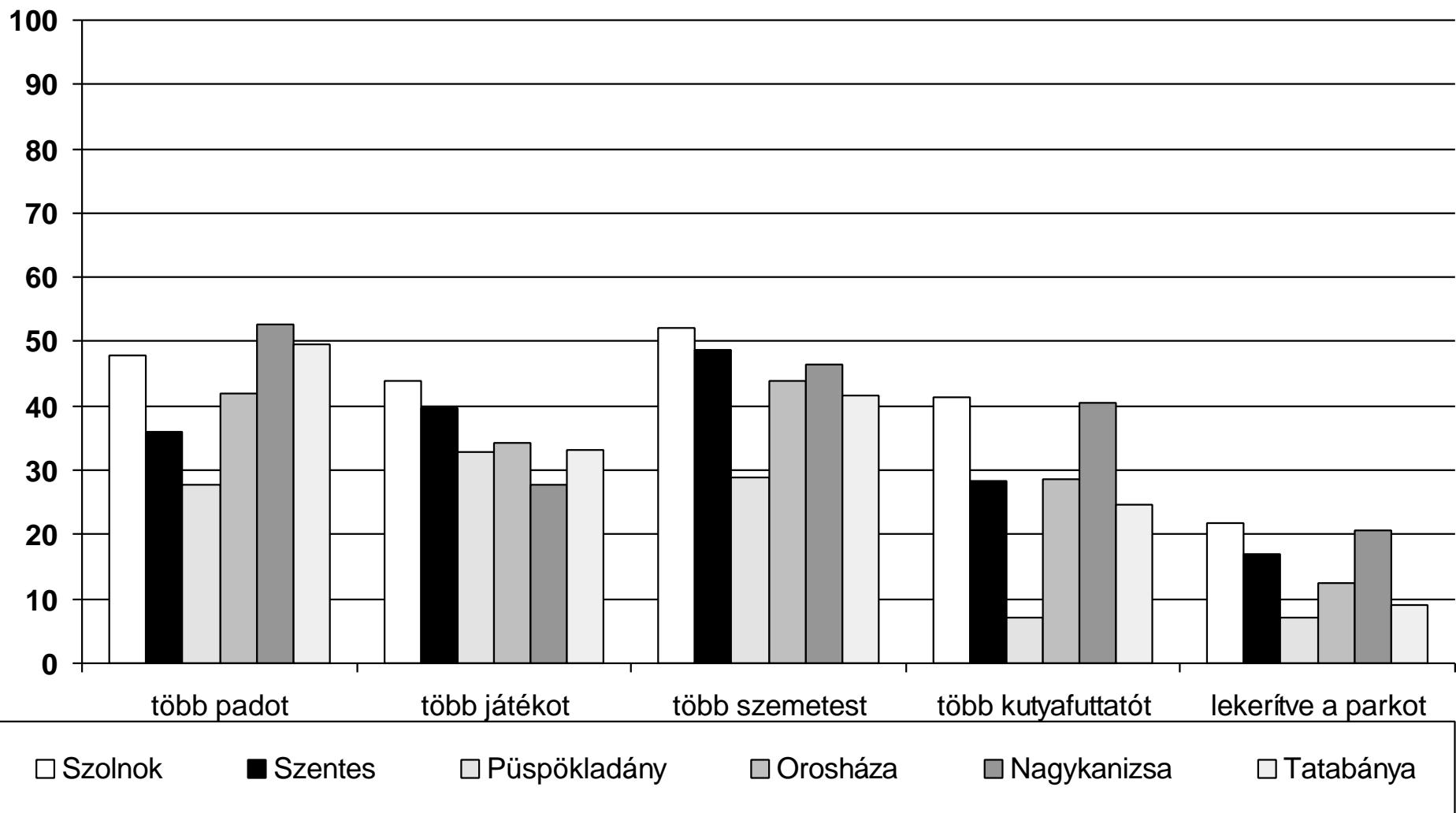
A park látogatásának okai

(az említések gyakorisága a válaszadók %-ában)



Ha választhatna, mit szeretne még látni a város parkjaiban?

(az említések gyakorisága a válaszadók %-ában)

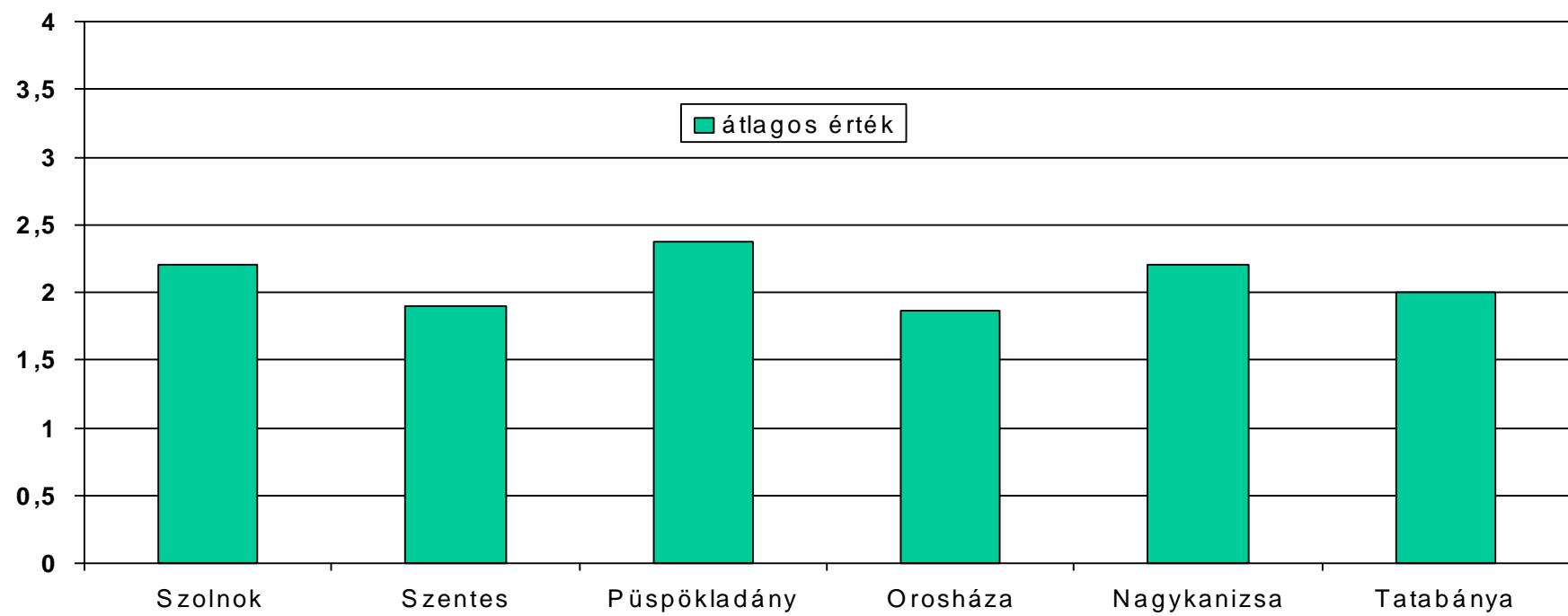


Útfenntartás

Az utak állapota a városban?

1- jó, 4- veszélyezteti a közbiztonságot

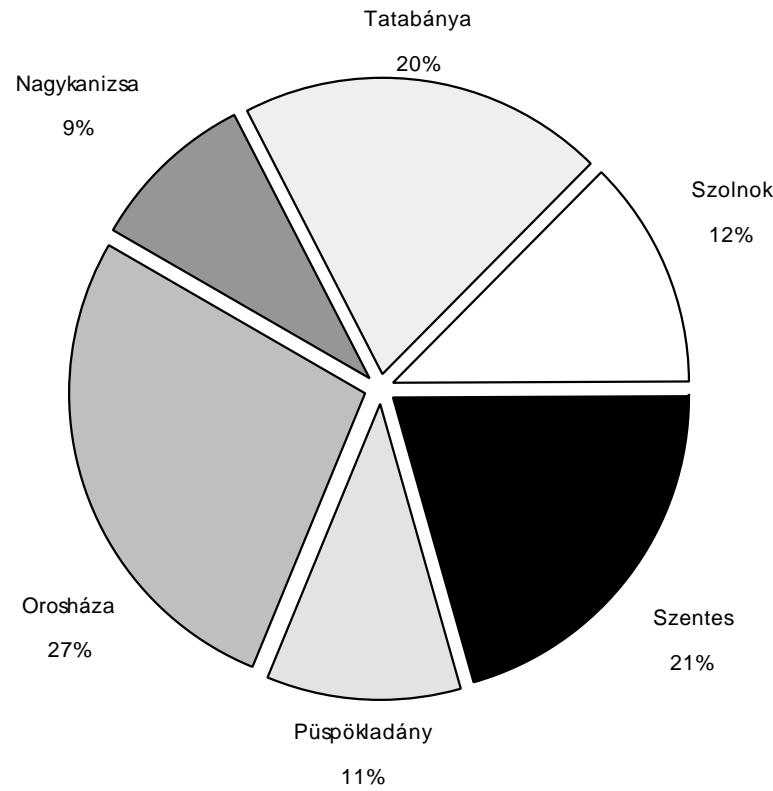
	átlagos érték, ha 1 jelenti a jó és 4 a veszélyes minősítést
Szolnok	2,20
Szentendre	1,92
Püspökladány	2,37
Orosháza	1,87
Nagykanizsa	2,24
Tatabánya	2,00



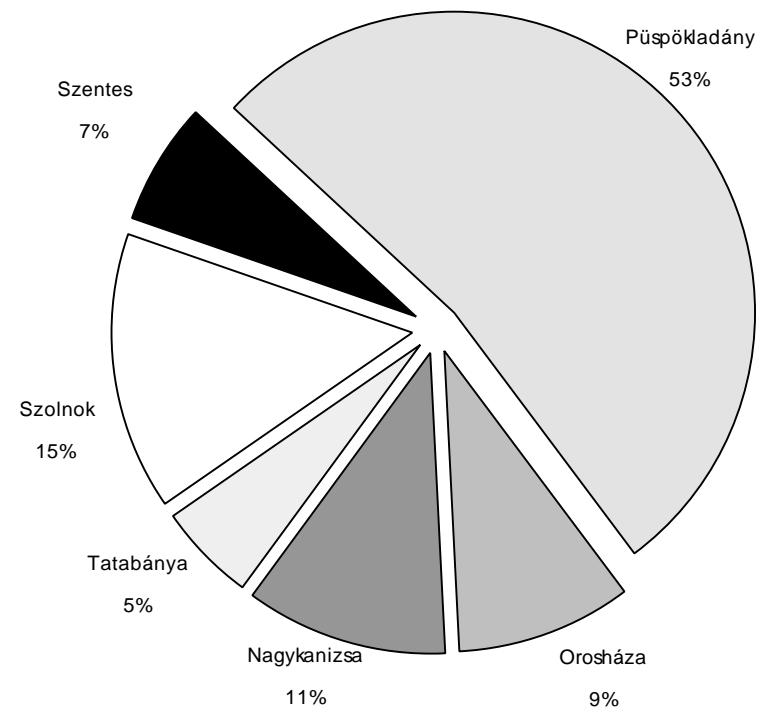
Az utak állapota a városban

az összes válasz százalékában a települések megoszlása

útburkolat minősége jó

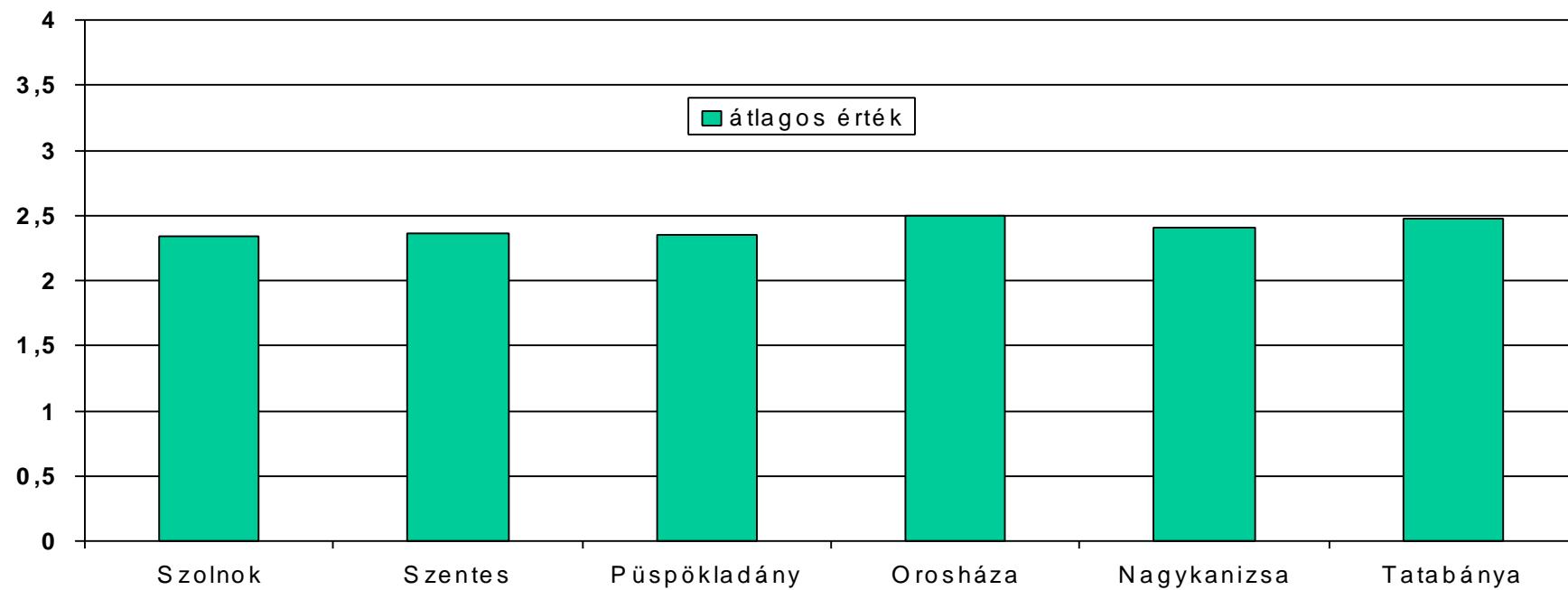


útburkolat veszélyezteti a közbiztonságot



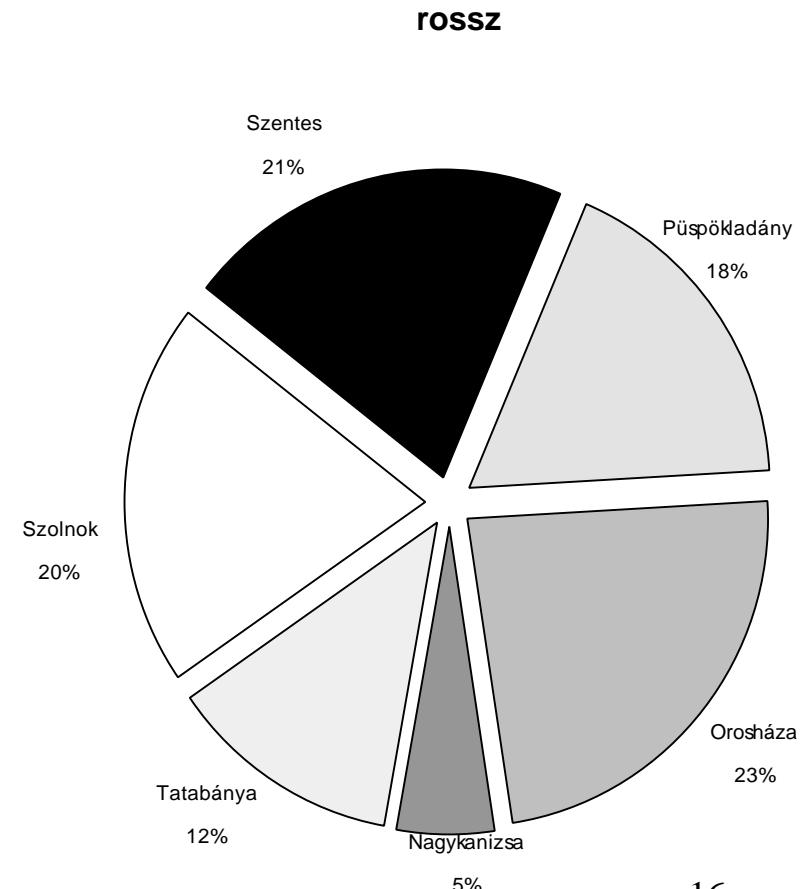
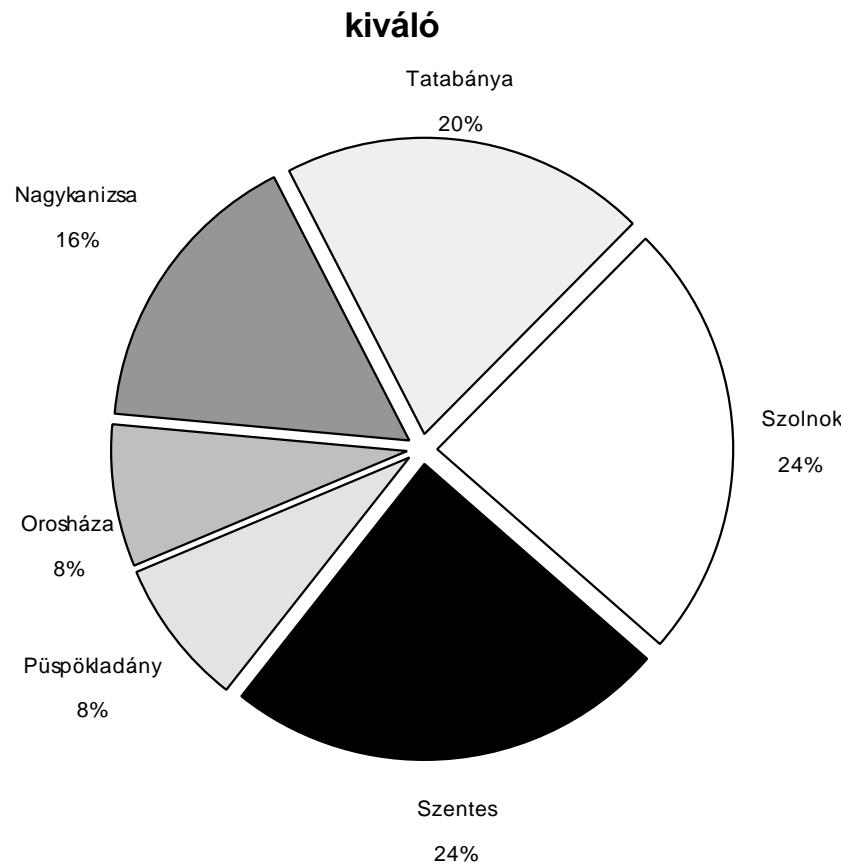
Hogyan értékelné az utcai közlekedési táblák és jelek elhelyezkedését? 1-rossz, 4- kiváló

	átlagos érték, ha 1 jelenti a rossz és 4 a kiváló minősítést
Szolnok	2,34
Szentes	2,36
Püspökladány	2,35
Orosháza	2,50
Nagykanizsa	2,41
Tatabánya	2,47



Az utcai közlekedési táblák és jelek elhelyezkedése

az összes válasz százalékában a települések megoszlása



Az elmúlt 12 hónapban hányszor vette észre, hogy a jelzolámpa meghibásodott vagy nem müködött?

(a megkérdezettek %-ában)

	egyszer sem	1-2 alkalommal	havonta egyszer	havonta többször	hetente	nem válaszolt	összesen
Szolnok	35,3	35,1	12,2	12,7	1	3,7	100
Szentes	45,7	29,7	7,4	6,6	0,7	9,9	100
Püspökladány*	4,3	1	0,5	0	0	94,2	100
Oroszáza	61,2	22,6	4,4	2,9	0,2	8,7	100
Nagykanizsa	35,3	25,2	5	8,6	1,8	24,1	100
Tatabánya	40,9	31,3	8,5	7,8	3,3	8,2	100

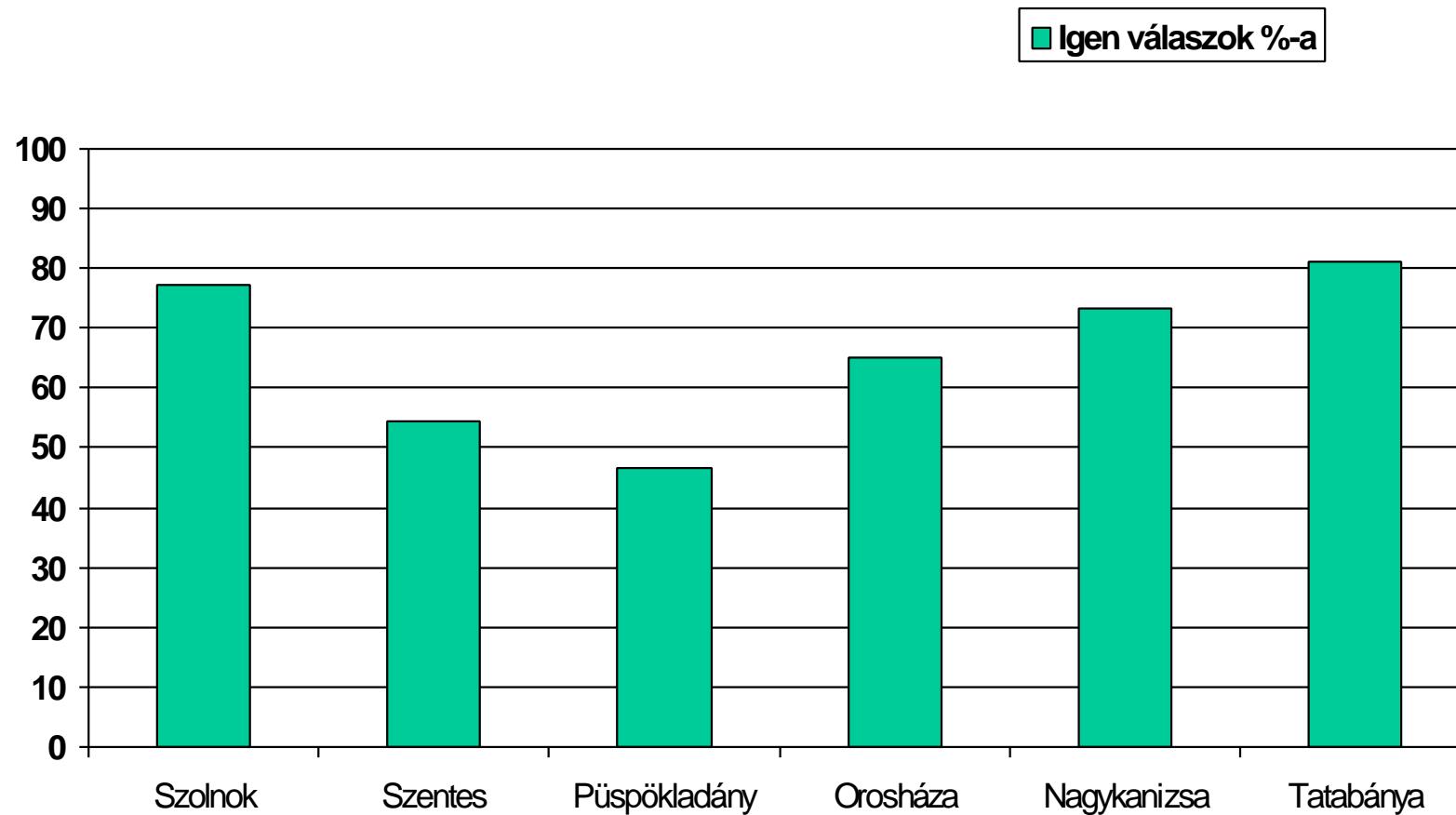
*Ebben az esetben a megkérdezettek 94,2%-a nem adott a kérdésre választ, ami valószínűsíthetően annak a következménye, hogy a városban nincs jelzolámpa és így a kérdés sem értelmezhető.

Ha meghibásodik a jelzolámpa, gyorsan megjavítják

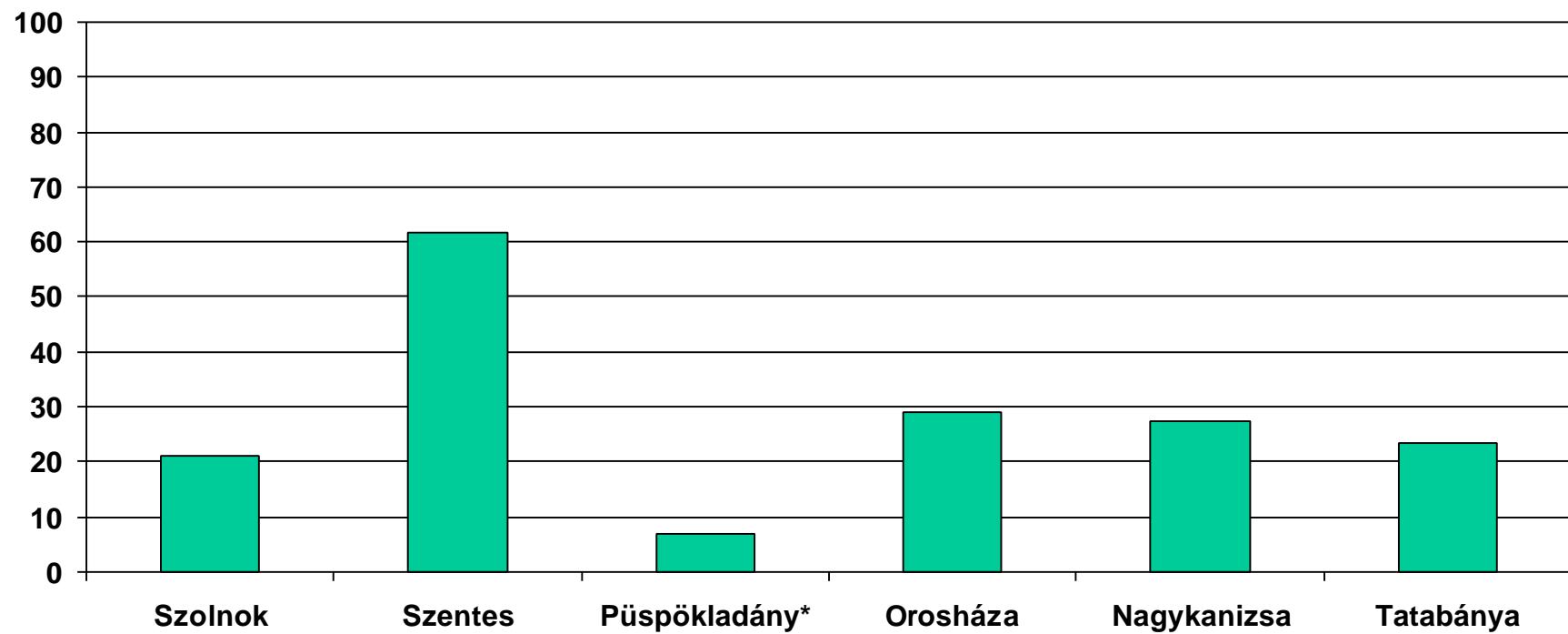
(a megkérdezettek %-ában)

	majdnem mindig	néha	általában nem	nem válaszolt	összesen
Szolnok	57,5	8,7	4,2	29,6	100
Szentendre	53,1	7,1	1,7	38,1	100
Püspökladány*	2,3	2	0	95,7	100
Orosháza	44,7	4,2	1,2	49,9	100
Nagykanizsa	33,5	13,9	0,5	52,1	100
Tatabánya	51,6	8	4,5	35,9	100

Elegendő gyalogátkelohely van a városban?

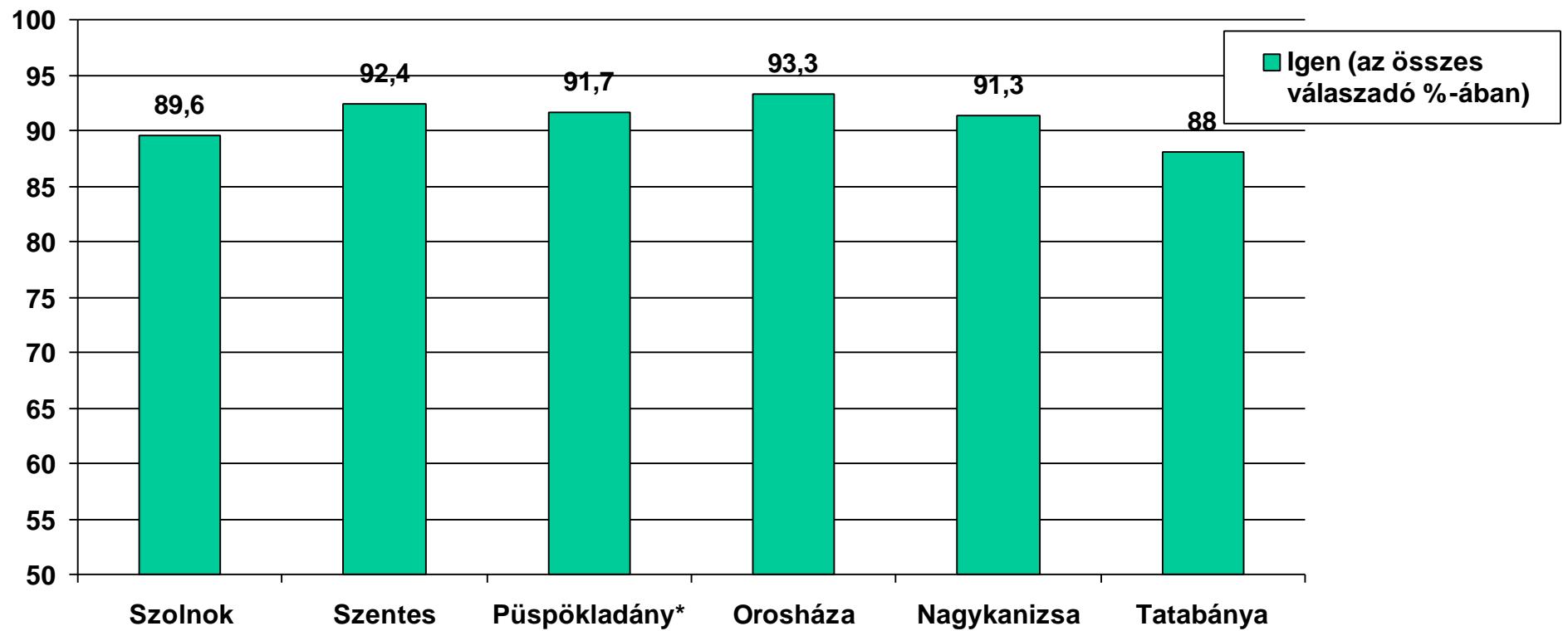


Azon válaszadók %-a, akik úgy gondolják, hogy kevés a városban a forgalomirányító lámpával ellátott gyalogátkelohelyek száma



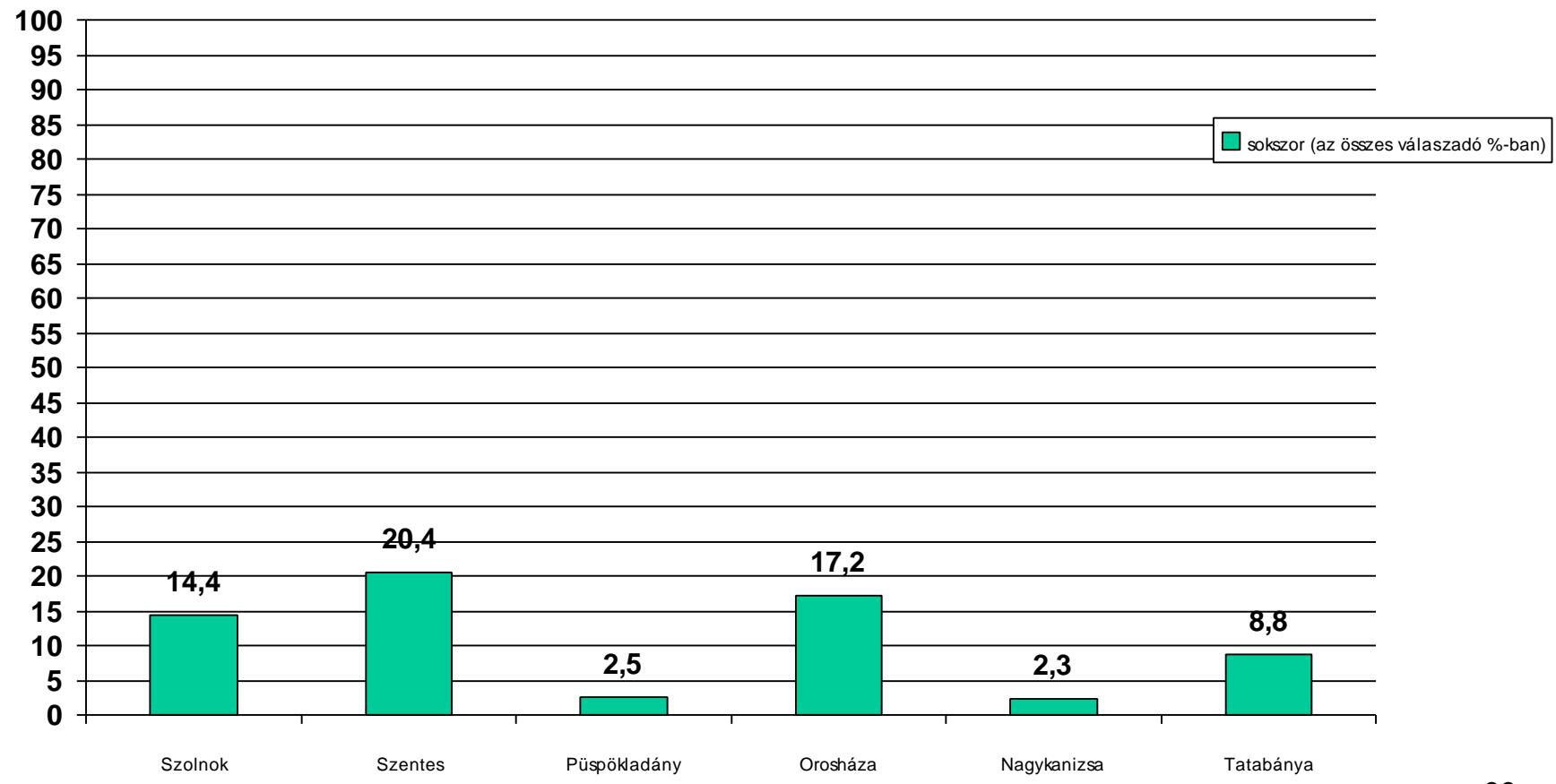
*A városban a forgalomirányító lámpák hiánya nem teszi értelmezhetővé a kérdést. A megkérdezettek 99,5%-a nem adott érvényes választ

Ha elegendo közlekedési lámpával ellátott gyalogátkelohely található a városban, megfelelo ezek elhelyezkedése?



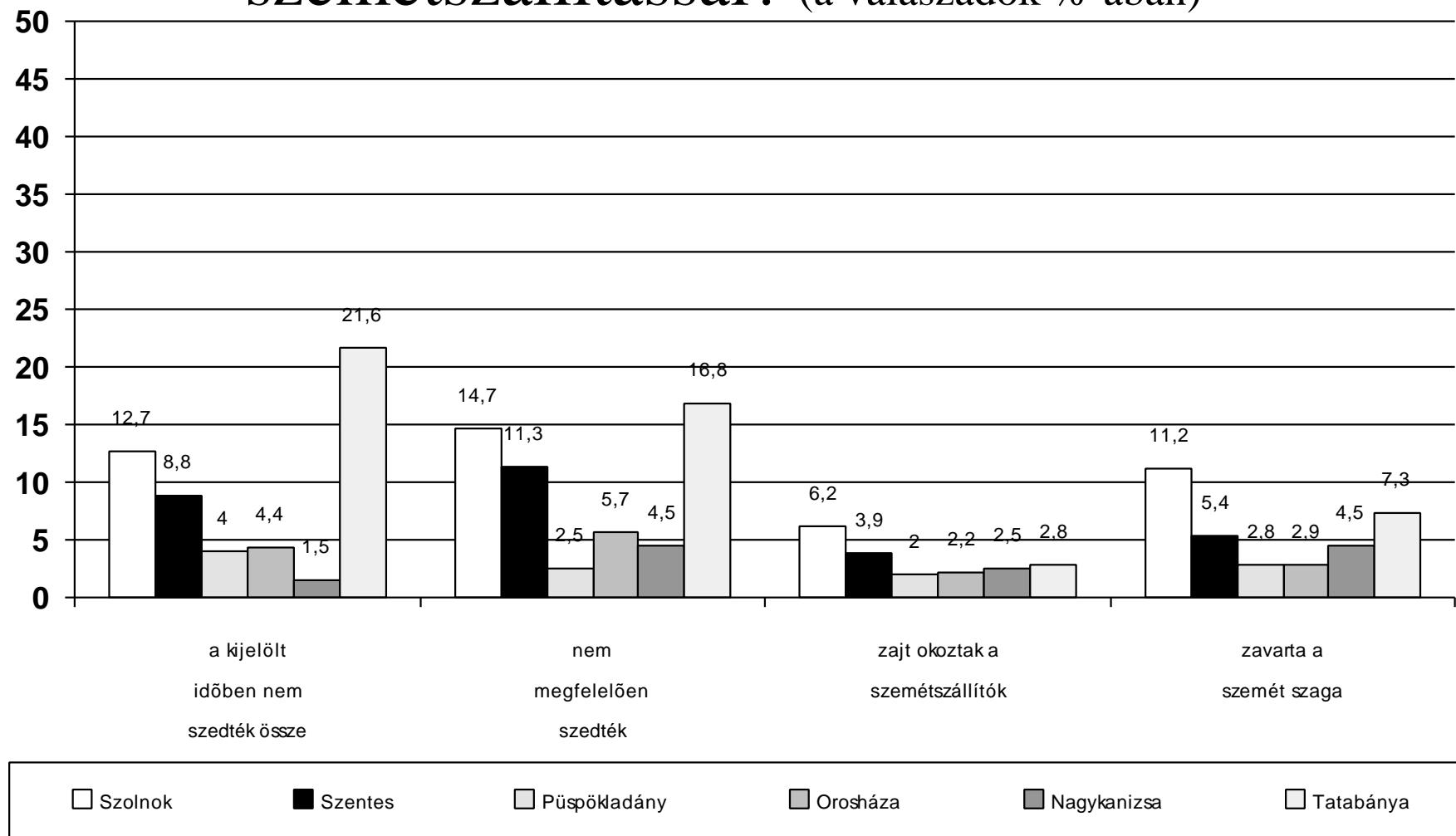
*A válaszok értékelésénél figyelembe kell venni, hogy a városban a közlekedési lámpára vonatkozó kérdés nem volt értelmezhető.

Hányszor érintette Önt az elmúlt 12 hónapban útjavítás vagy útfelbontás miatti forgalomkorlátozás?

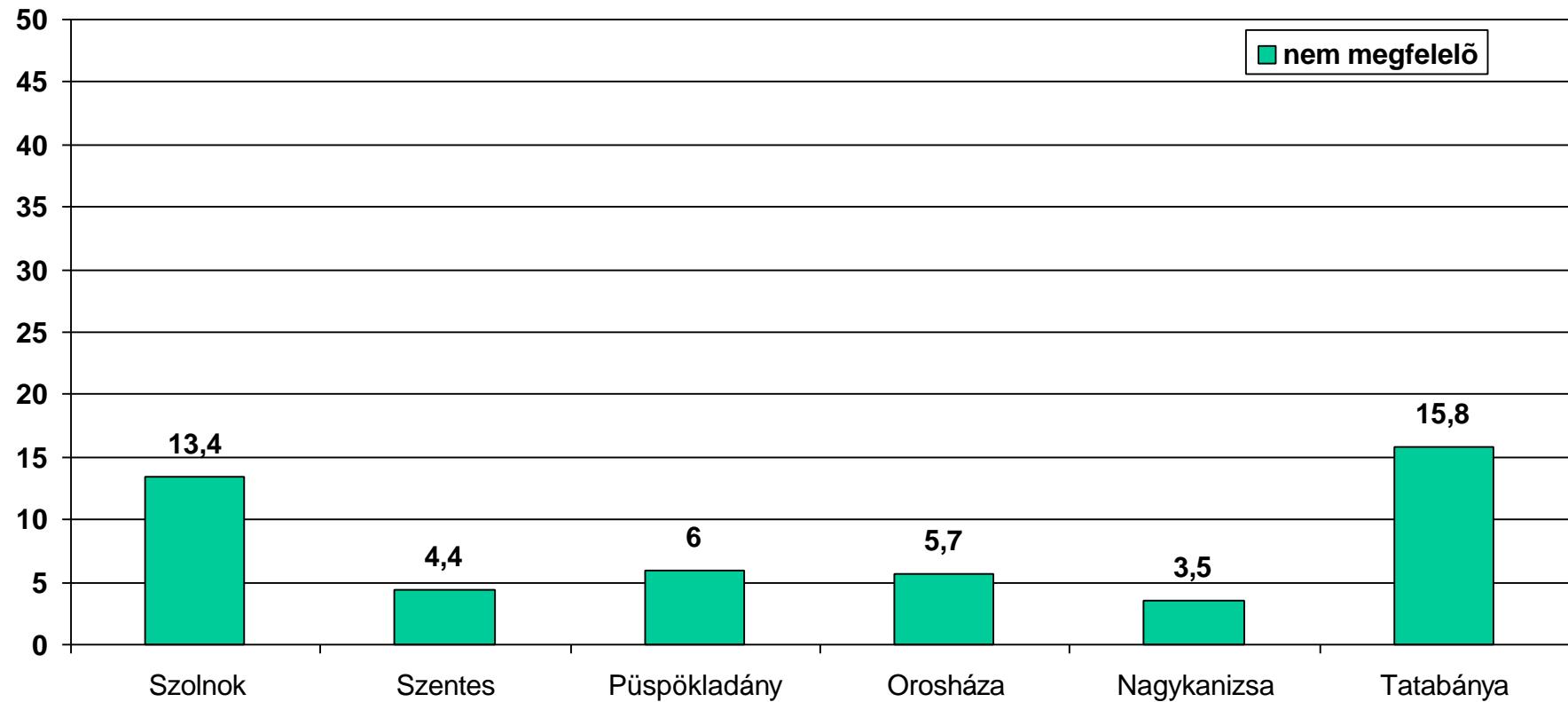


Szemétszállítás

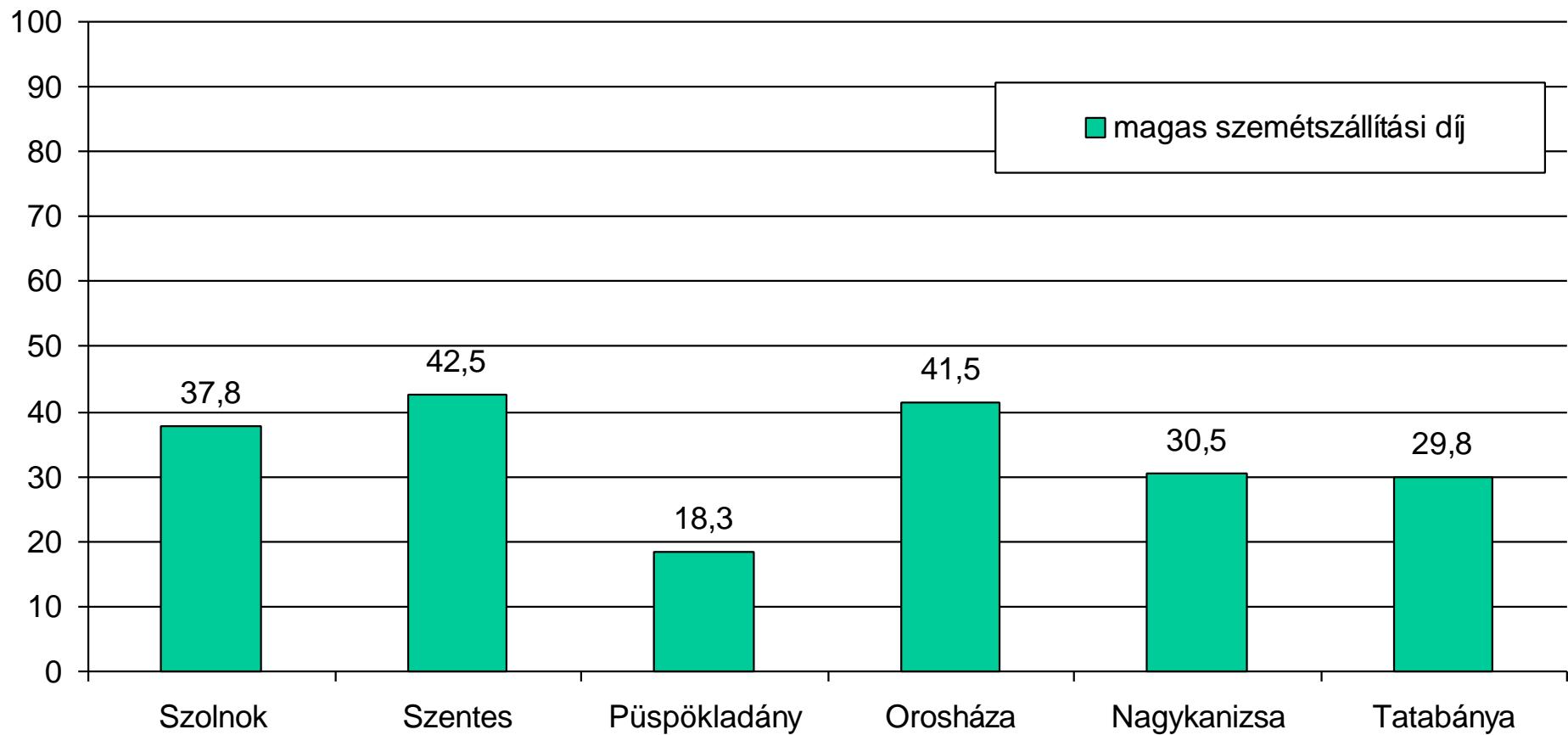
Az utóbbi három hónapban előfordult-e, hogy az Ön házánál vagy környékén gond volt a szemétszállítással? (a válaszadók %-ában)



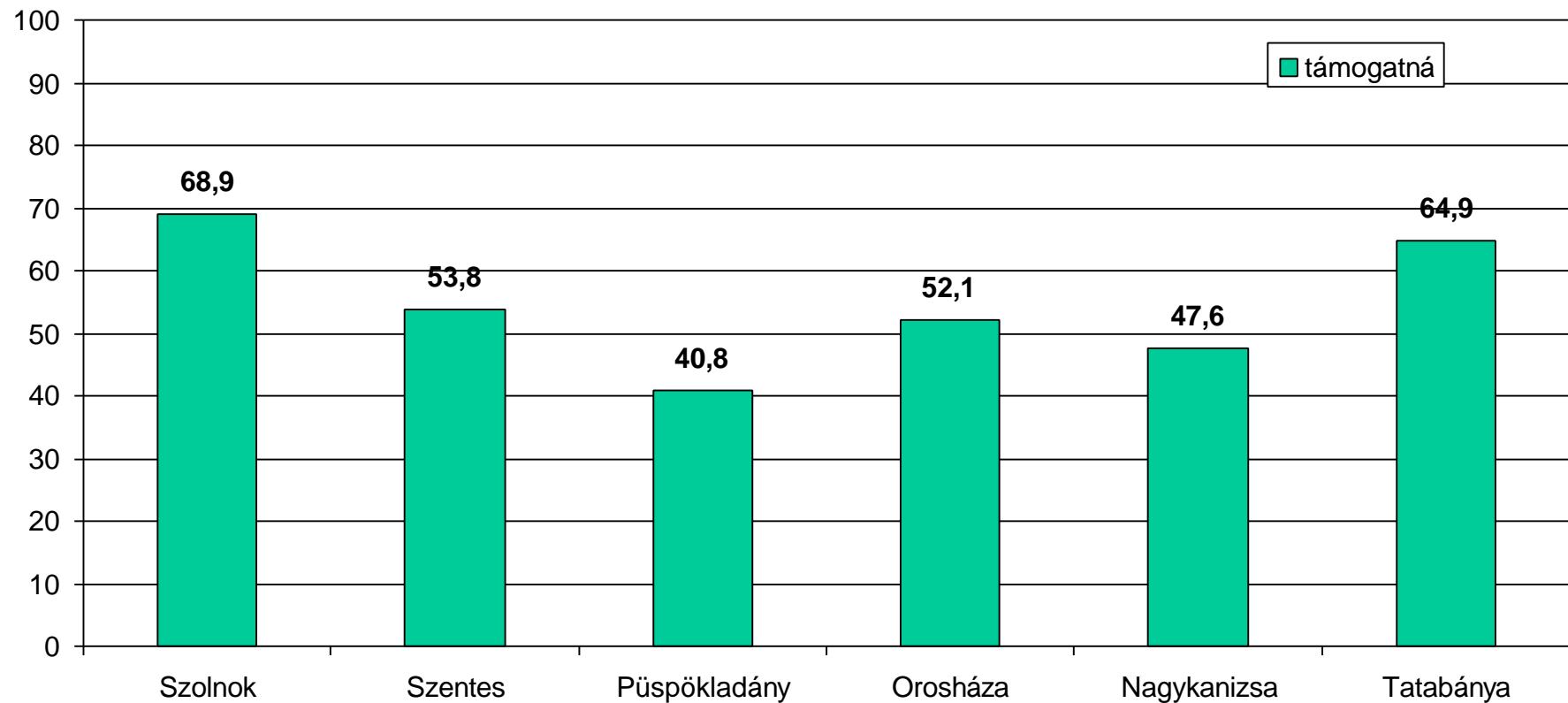
Azon válaszadók %-a akik nem tartják megfelelőnek a szemétszállítási szolgáltatást



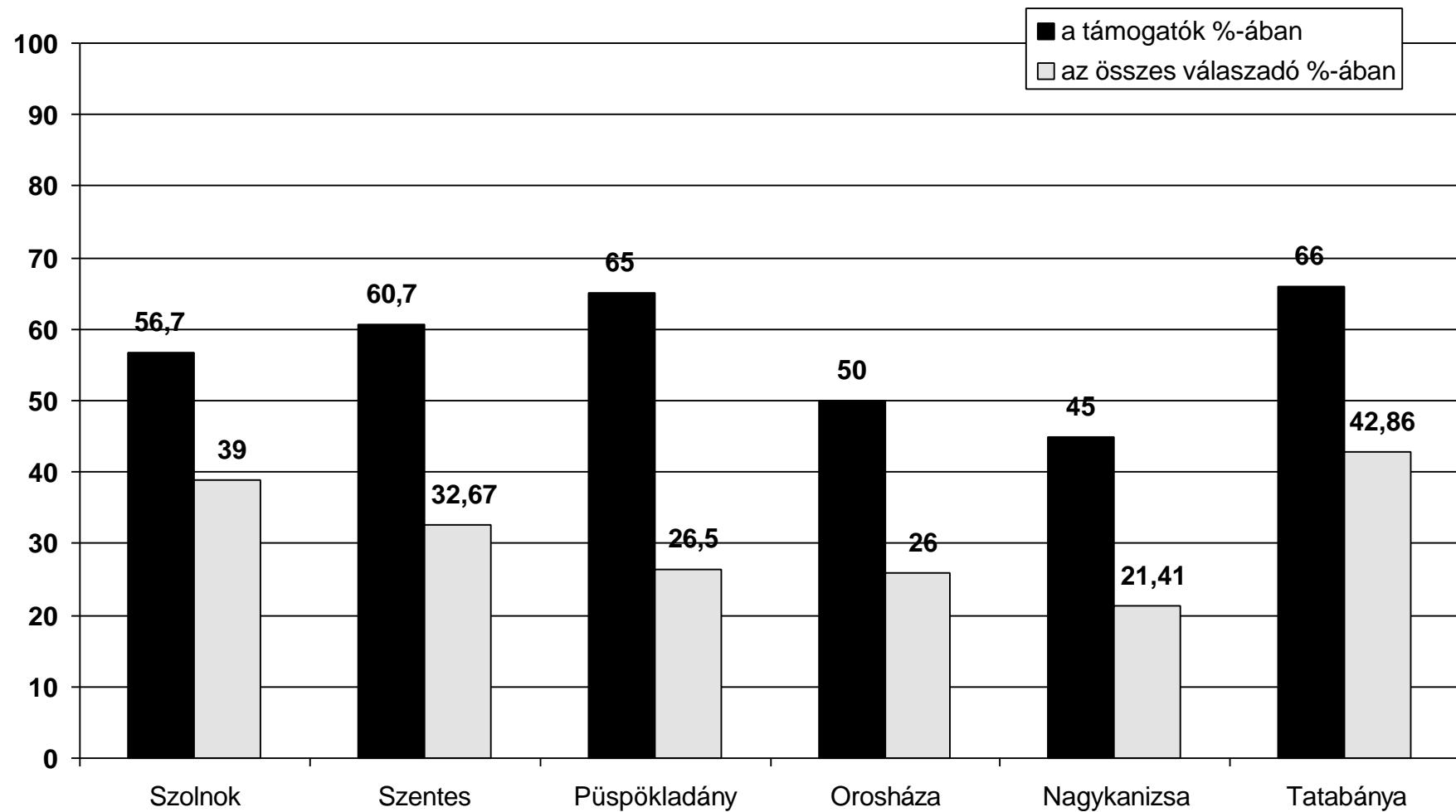
Azon válaszadók %-a, akik magasnak tartják a szemétszállítási díjat a szolgáltatáshoz képest?



A megkérdezettek azon %-a, akik támogatnák a szelektív hulladékgyűjtés bevezetését



A támogatók hány %-a áldozna anyagilag is a szelektív hulladékgyjtés bevezetésére?

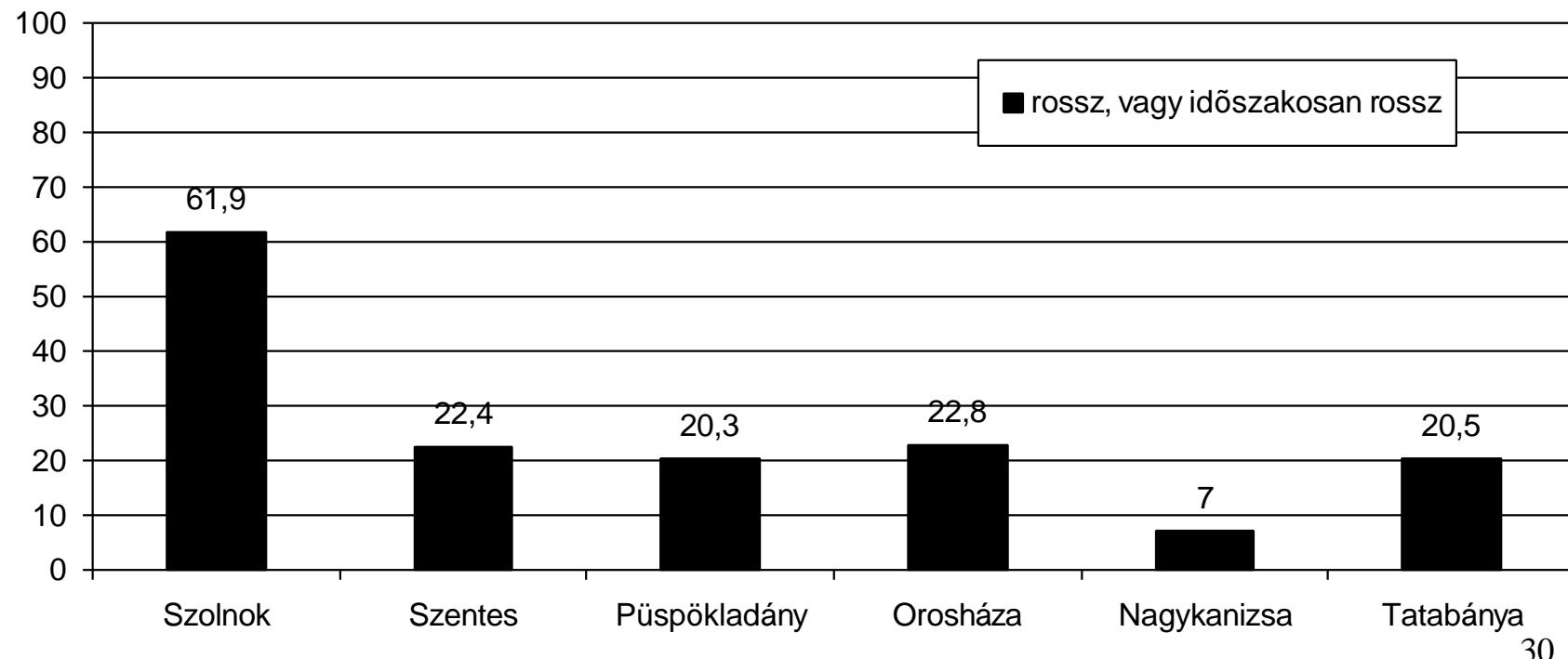


Vízszolgáltatás

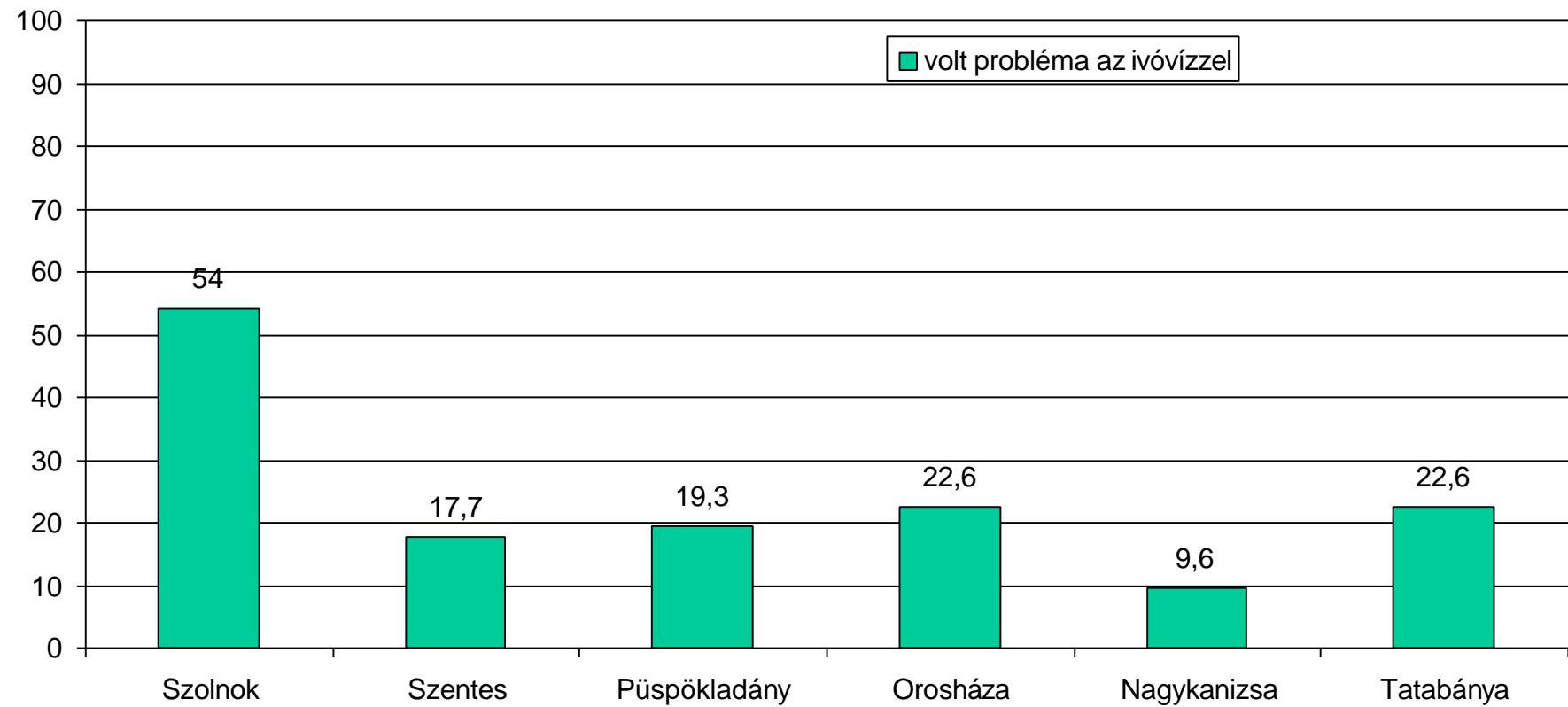
Hogyan értékelné az ivóvíz minőségét a városban?

(a válaszadók %-ában; 1- rossz, 4-jó)

	rossz (1)	doszakosan rossz (2)	rendszerint jó (3)	jó (4)	nem tudom	összesen	átlagos érték
Szolnok	33,8	28,1	17,2	15,9	5	100	2,16
Szentes	5,9	16,5	22,6	54,8	0,2	100	3,26
Püspökladány	4,8	15,5	22,3	55,8	1,6	100	3,31
Orosháza	5,4	17,4	22,6	50,6	4	100	3,23
Nagykanizsa	4,5	2,5	25,7	67,3	0	100	3,55
Tatabánya	7	13,5	17	61,7	0,8	100	3,34



A válaszadók azon %-a, akiknek volt problémája az ivóvízzel az elmúlt 12 hónapban?



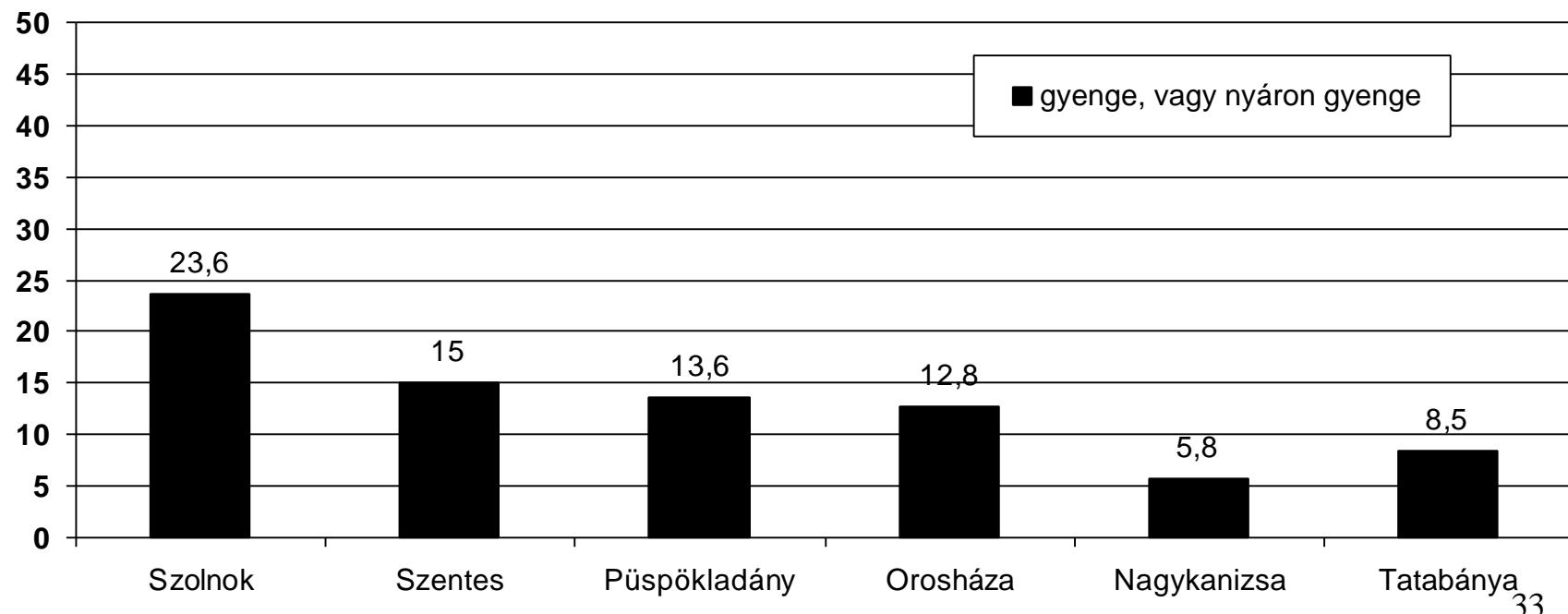
Ha volt problémája a vízzel, milyen természetű? (a válaszadók %-ában)

	furcsa szín	furcsa íz	zavaros volt	egyéb	nem tudom	összesen, akiknek problémájuk volt az ivóvízzel
Szolnok	21,7	41	18,4	18,4	0,5	100
Szentes	13,9	27,8	36,1	19,4	2,8	100
Püspökladány	3,9	45,5	29,9	20,7	0	100
Orosháza	22,8	42,4	19,6	15,2	0	100
Nagykanizsa	2,6	34,2	31,6	31,6	0	100
Tatabánya	23,3	23,3	18,9	34,5	0	100

Hogyan étékelné a víznyomást?

(a válaszadók %-ában; 1- gyenge, 4-jó)

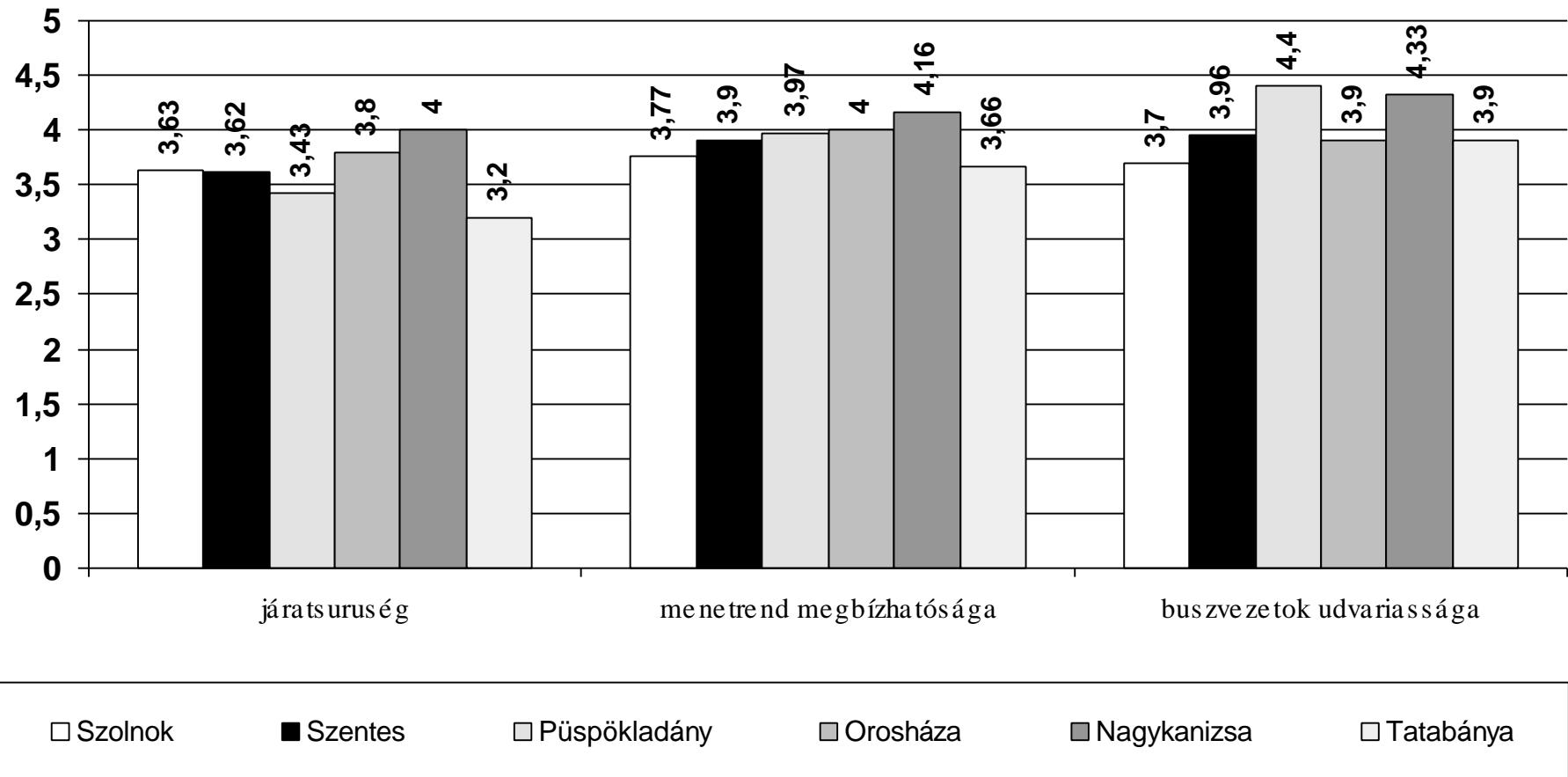
	gyenge (1)	nyáron gyenge (2)	rendszerint jó (3)	jó (4)	nem tudom	összesen	átlagos érték
Szolnok	10,9	12,7	25,6	50,5	0,3	100	3,16
Szentes	2,7	12,3	23,1	61,4	0,5	100	3,44
Püspökladány	1,8	11,8	21,3	63,8	1,3	100	3,5
Orosháza	2,2	10,6	30,5	54,1	2,6	100	3,4
Nagykanizsa	1,5	4,3	22,9	71	0,3	100	3,64
Tatabánya	6	2,5	14,8	75,7	1	100	3,6



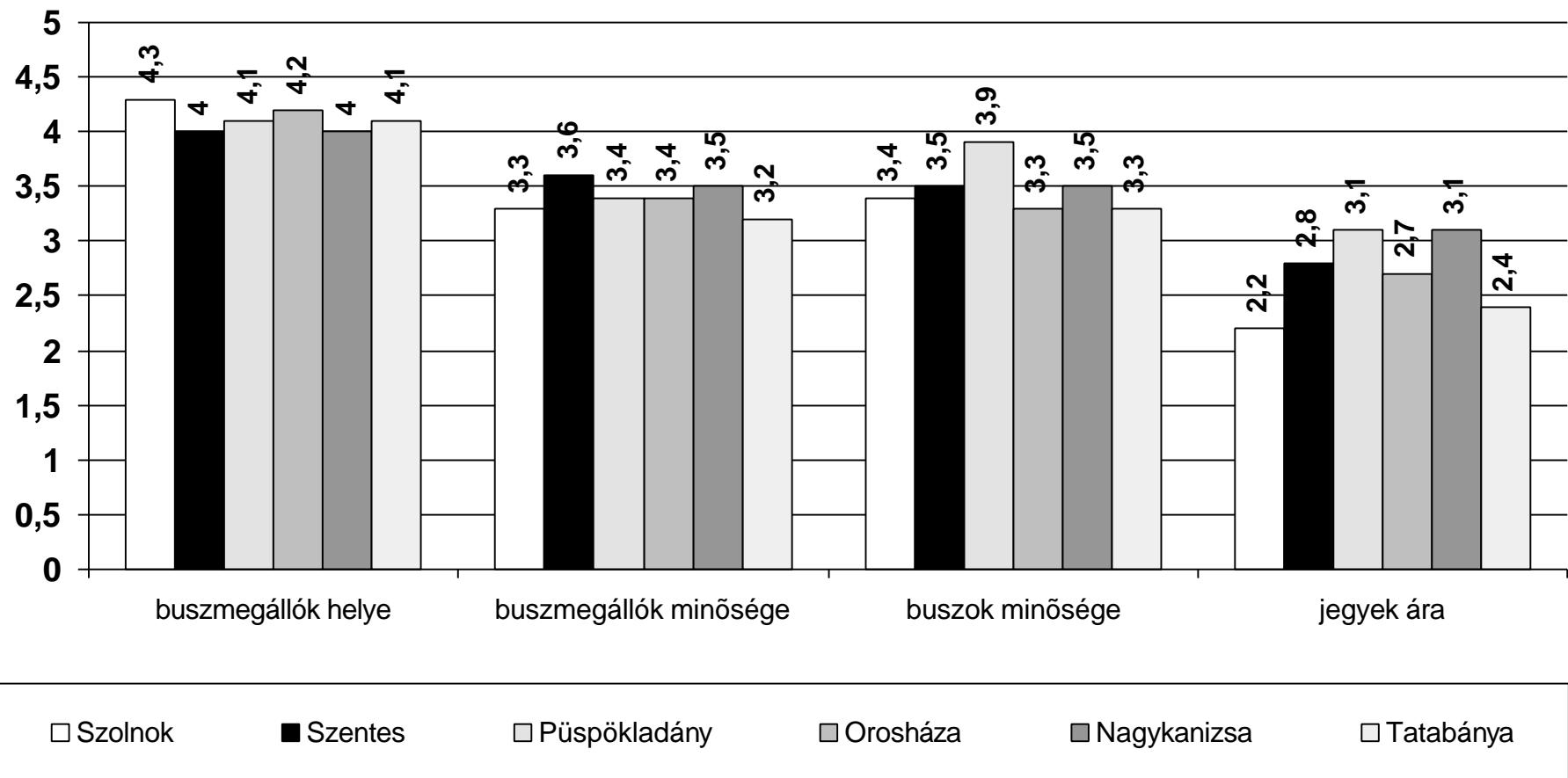
Városi közlekedés

A helyi busz-szolgáltatás minőségének értékelése 1-5-ös skálán

(1- rossz, 5- kiváló)

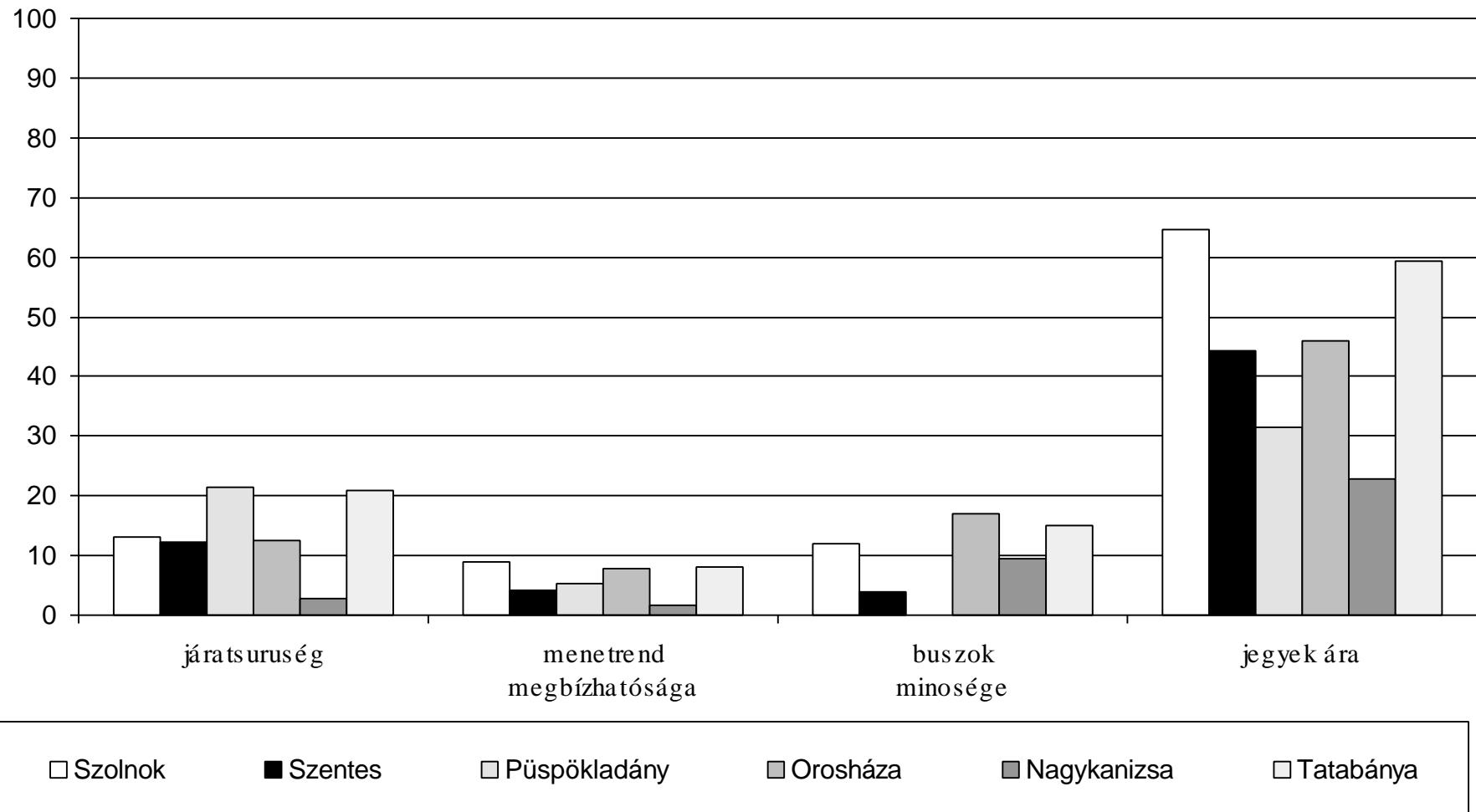


A helyi busz-szolgáltatás minőségének értékelése 1-5-ös skálán (folytatás)

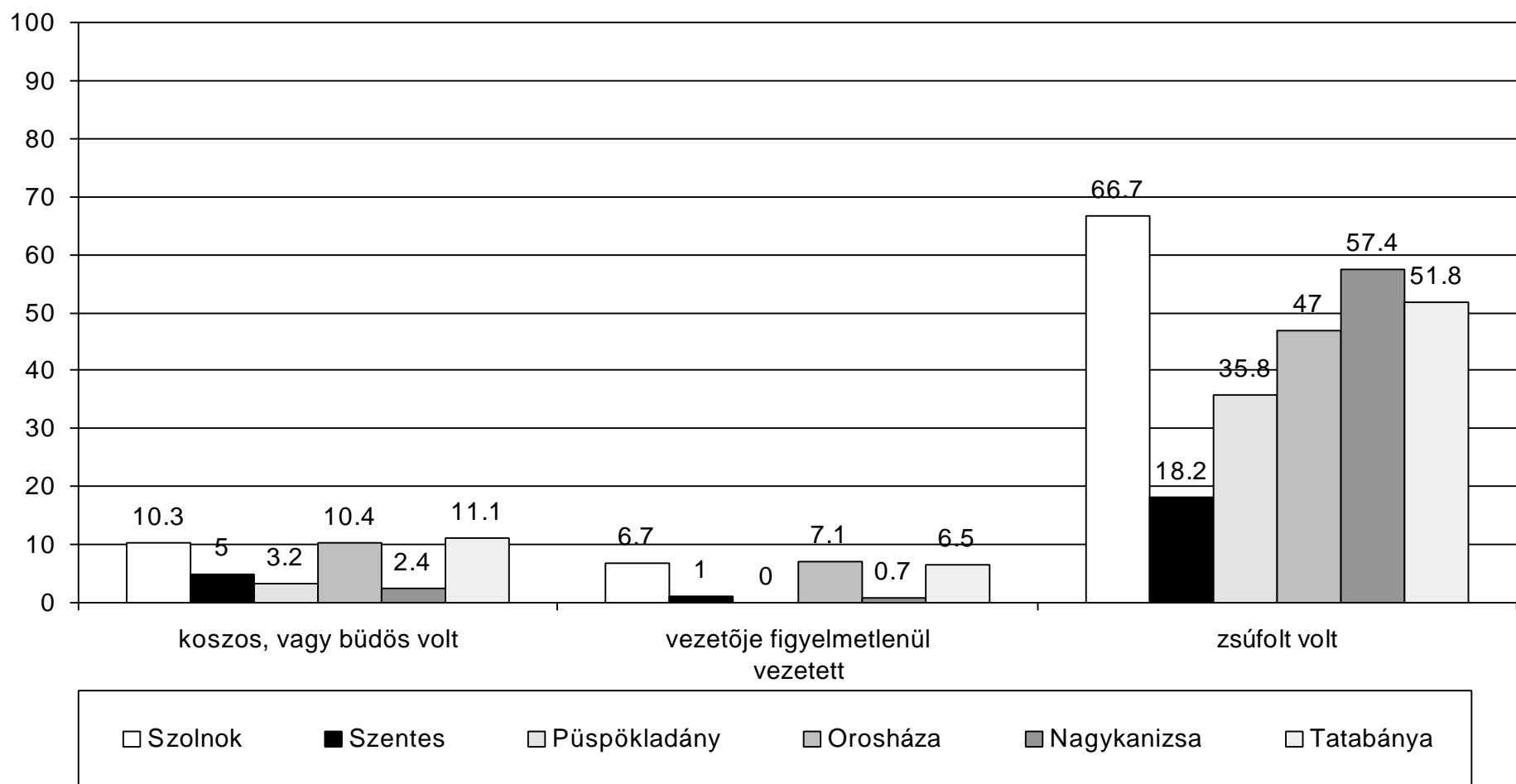


Azon válaszadók %-a, akik rosszra értékelték a helyi busszolgáltatást

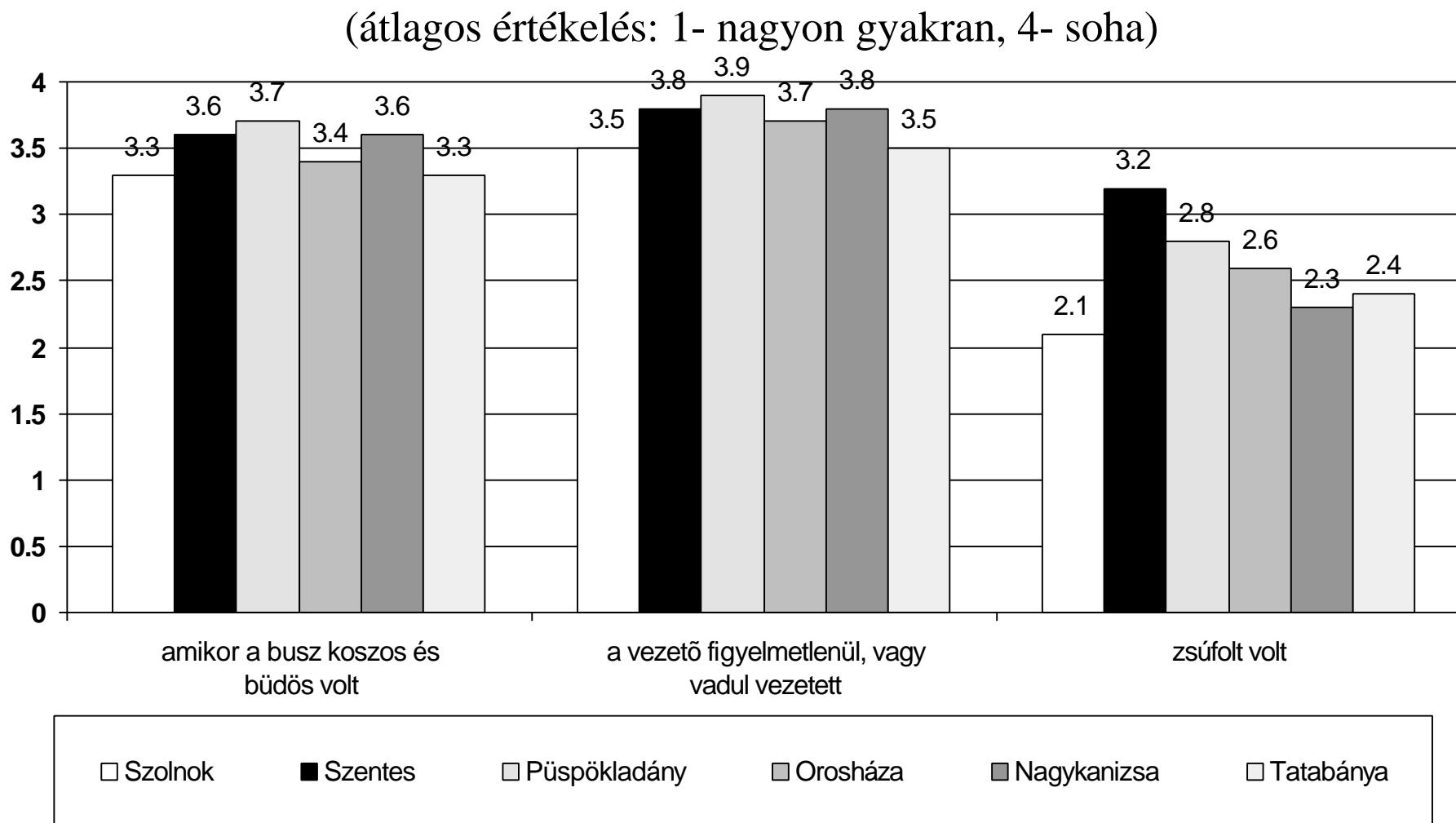
(1 vagy 2-es minősítés)



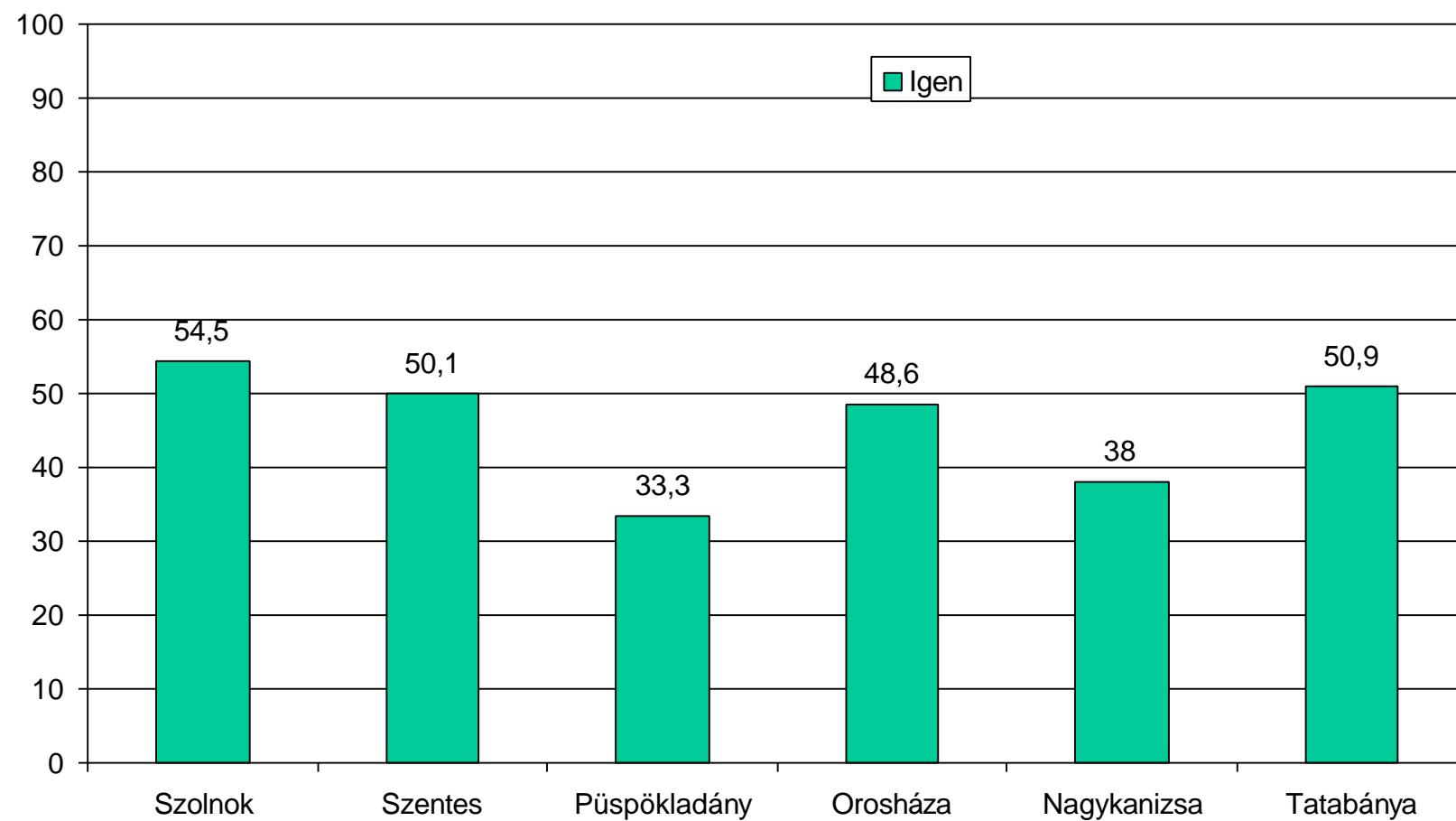
Az elmúlt három hónapban volt-e olyan eset amikor a busz gyakran, vagy nagyon gyakran...?



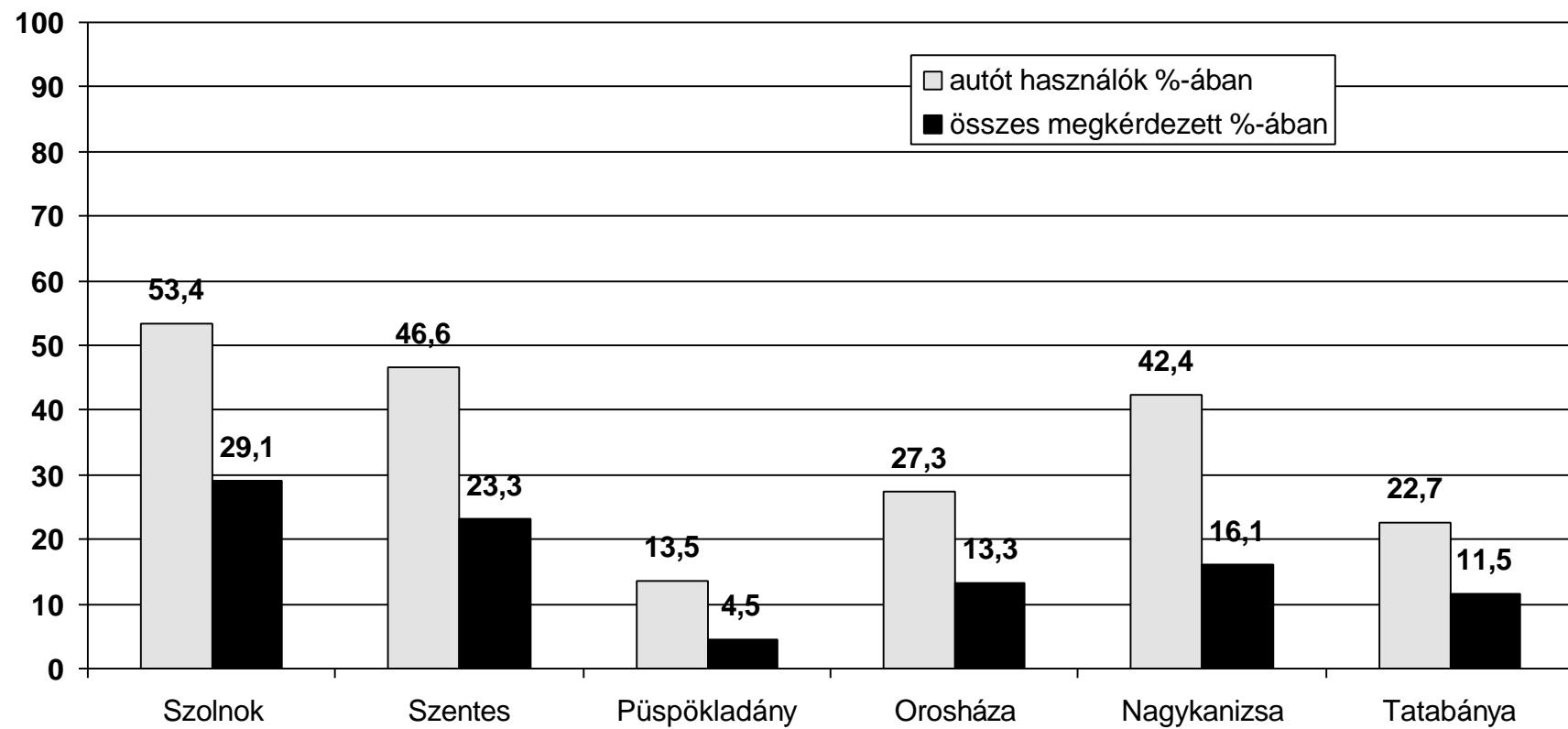
A buszok minőségének átlagos értékelése: az utóbbi három hónapban milyen gyakran tapasztalta az alábbi problémákat?



Szokott a városban gépkocsival közlekedni? (a válaszadók %-ában)



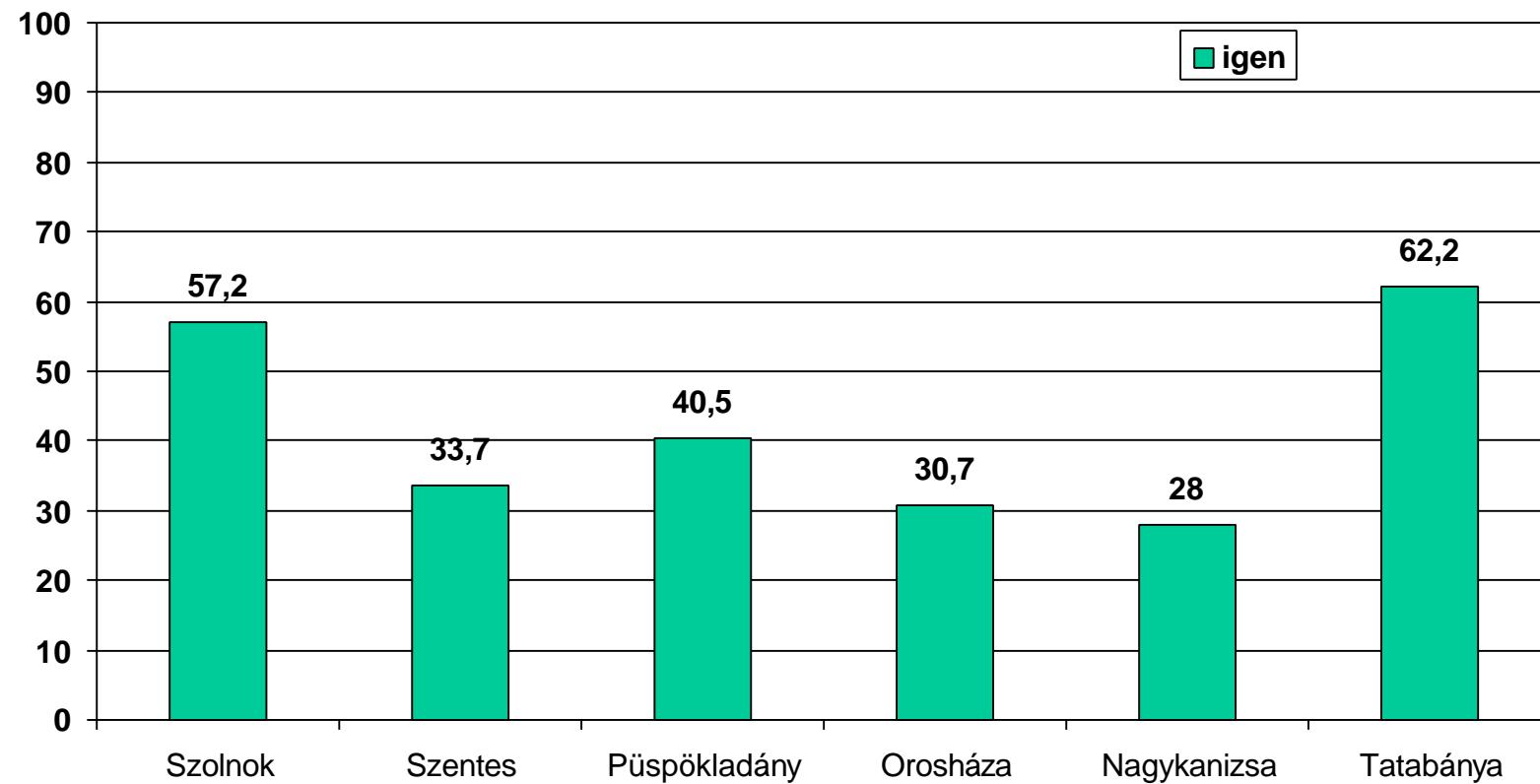
Azon autót használók százaléka akiknek gondot okoz a parkolás a városon belül



Közbiztonság

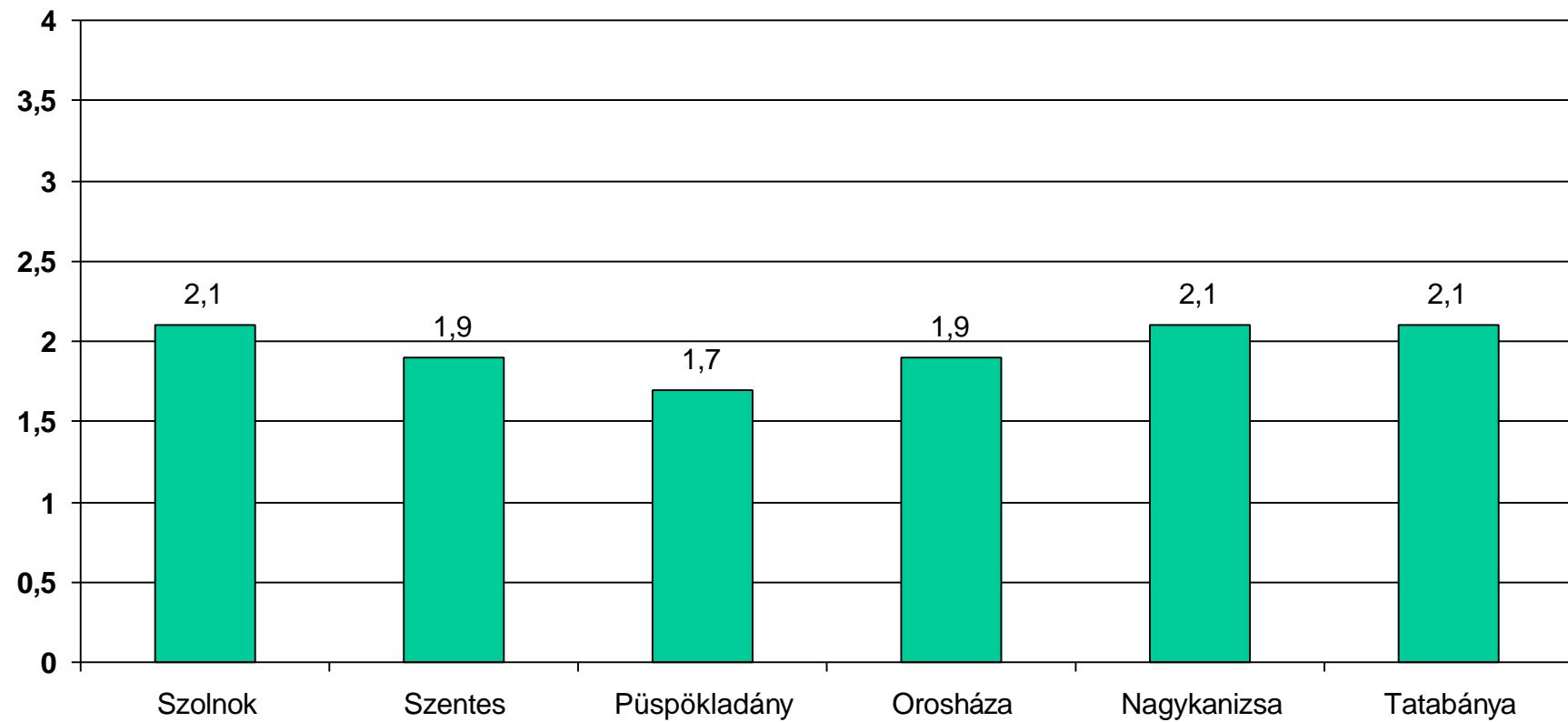
Vannak olyan részei a városnak ahol nem érzi magát biztonságban?

(a válaszadók %-ában)

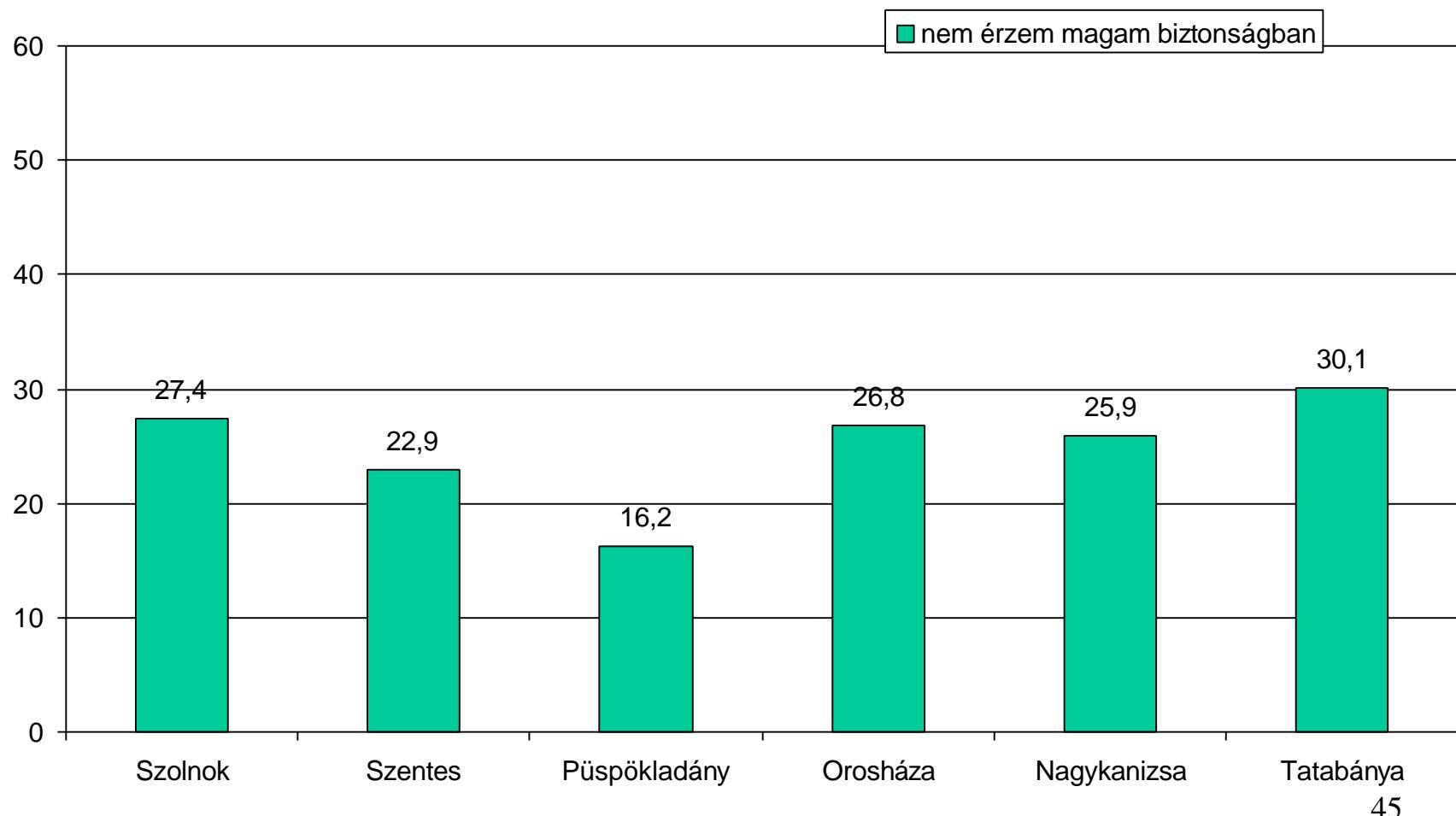


Mennyire érzi magát biztonságban mikor este lakóhelye környékén sétál?

(átlagos érték, ha 1-teljesen, 4- egyáltalán nem)



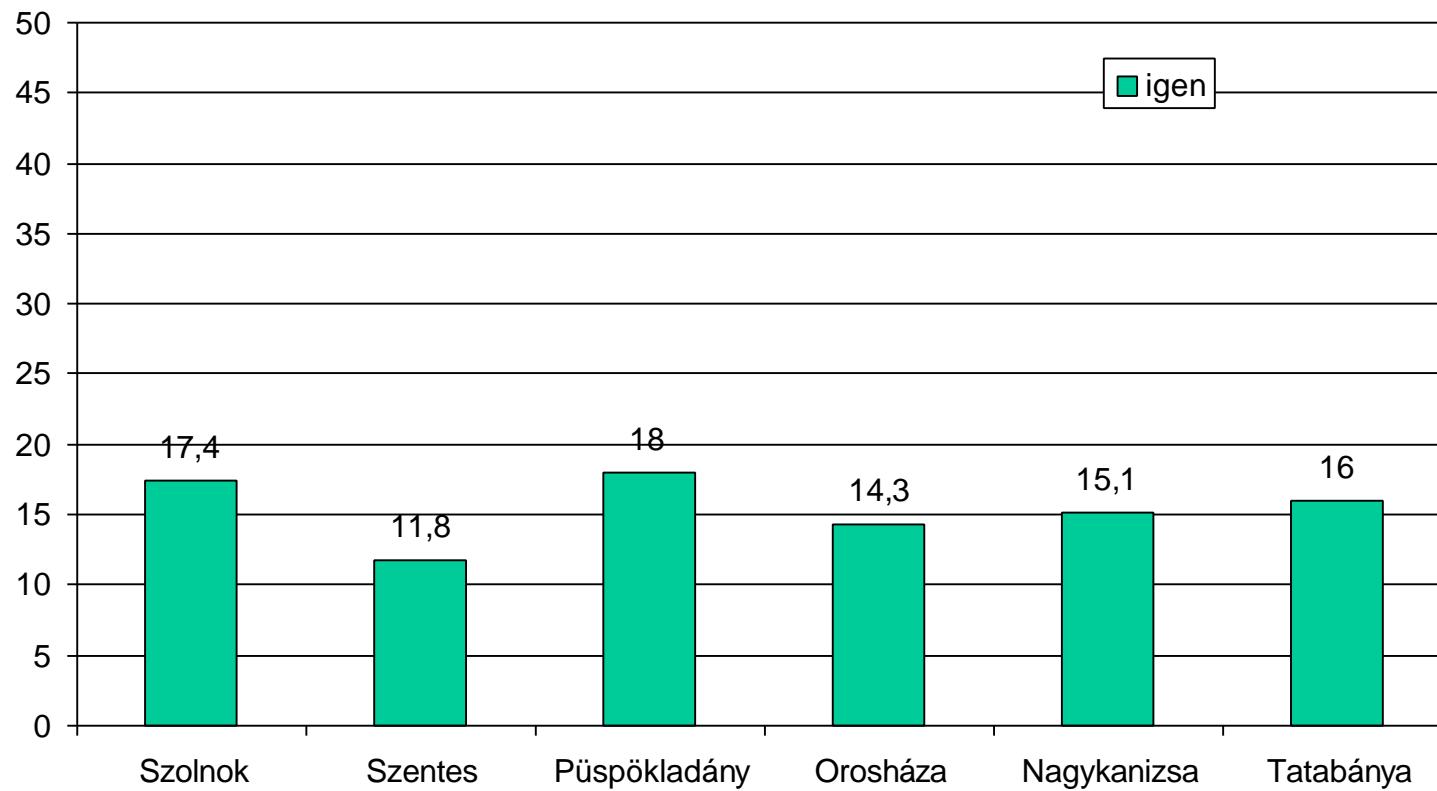
Azon válaszadók százaléka akik nem túlzottan, vagy egyáltalán nem érzik biztonságban magukat este otthonuk környékén



A lakosság informálása

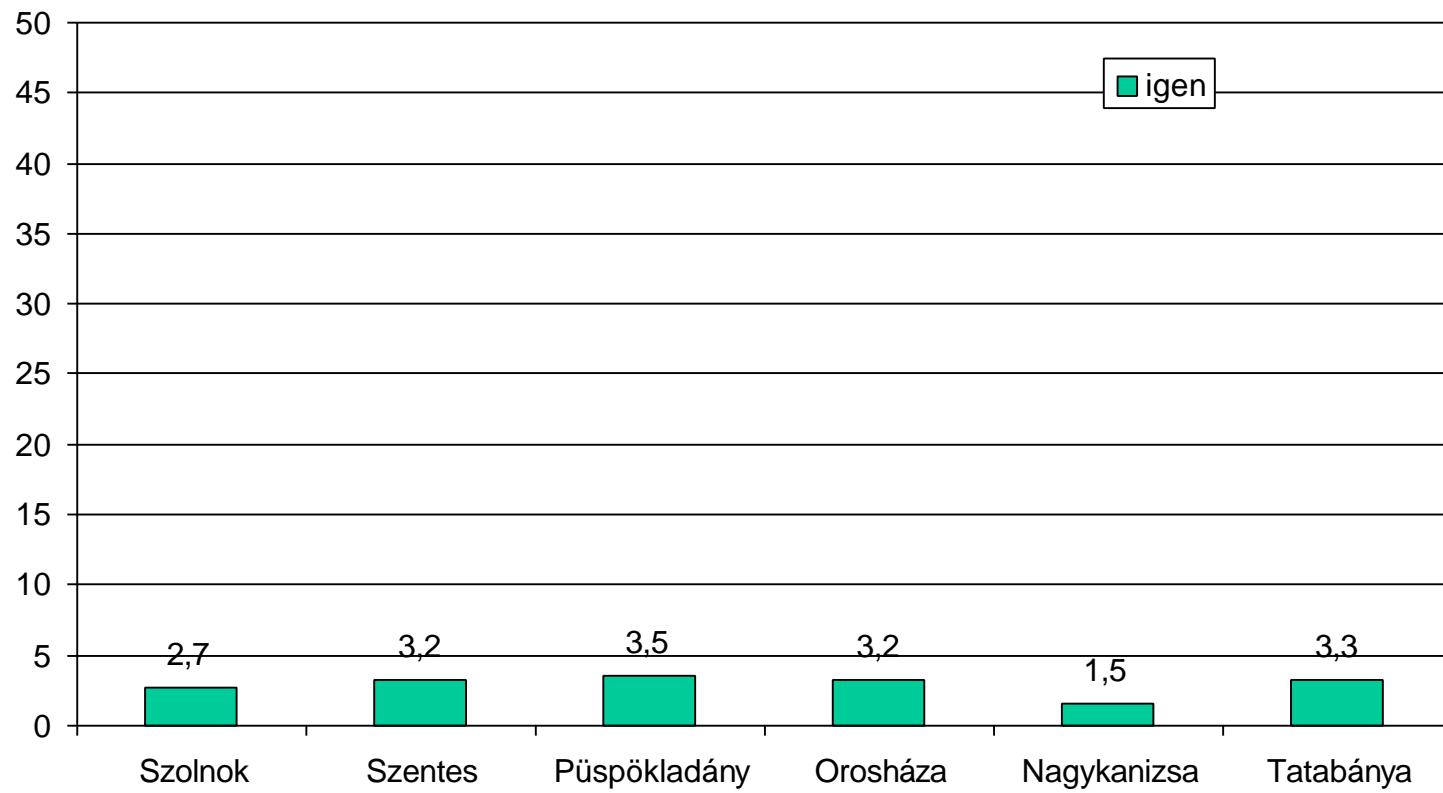
Az elmúlt 12 hónapban kért-e információt az önkormányzattól?

(a megkérdezettek %-ában)



Az elmúlt 12 hónapban tett-e panaszt az önkormányzatnál?

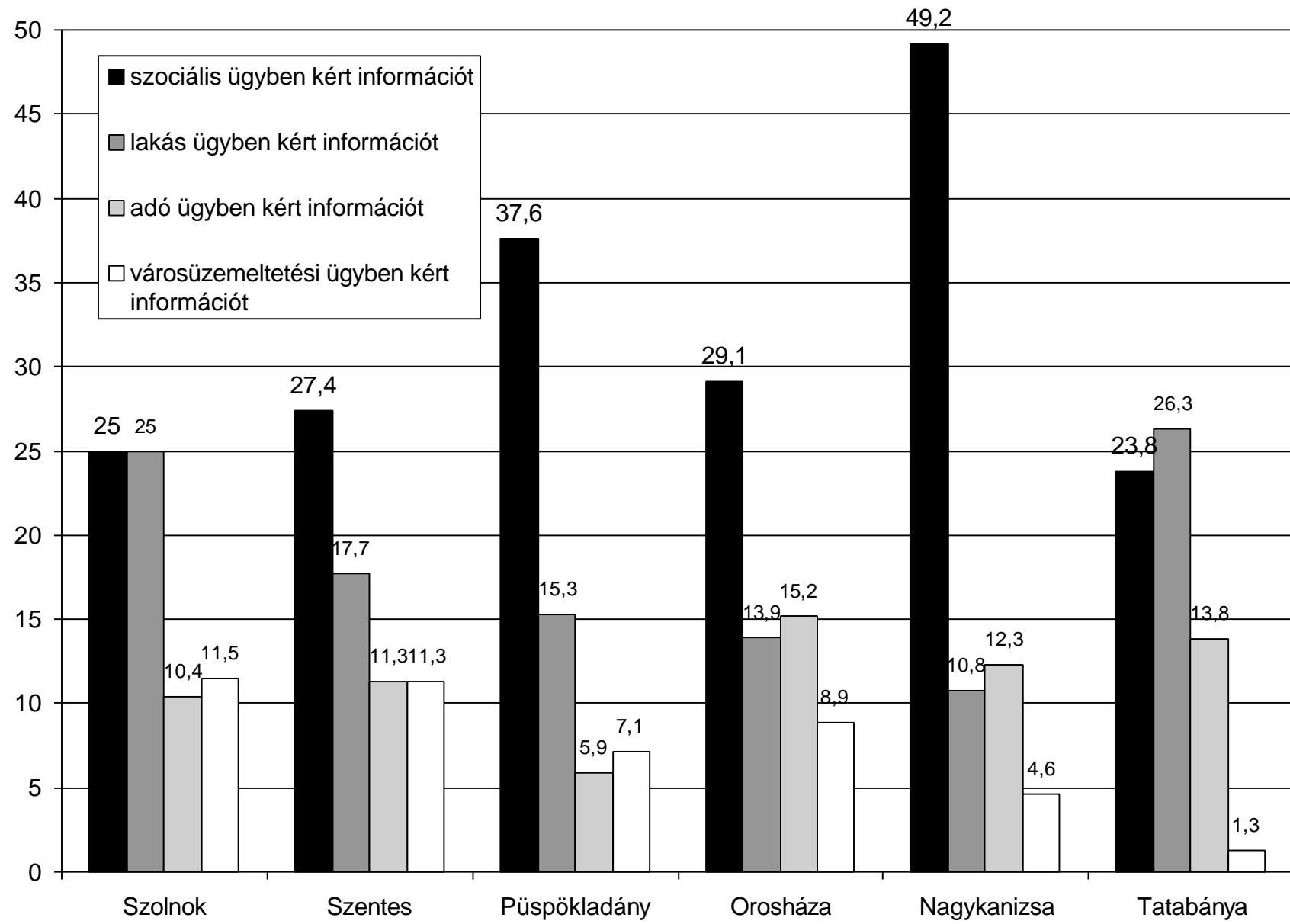
(a megkérdezettek %-ában)



Milyen ügyben fordult az önkormányzathoz információért?

(az önkormányzati megkeresések %-ban)

	Szociális	Lakás	Adó	Város-üzemeltetés	Építés	Gyám	Oktatás	Egyéb
Szolnok	25	25	10,4	11,5	6,3	1	8,3	12,5
Szentes	27,4	17,7	11,3	11,3	9,7	4,8	3,2	14,5
Püspökladány	37,6	15,3	5,9	7,1	7,1	3,5	1,2	22,4
Orosháza	29,1	13,9	15,2	8,9	13,9	3,8	6,3	8,9
Nagykanizsa	49,2	10,8	12,3	4,6	7,7	6,2	3,1	6,2
Tatabánya	23,8	26,3	13,8	1,3	1,3	12,5	11,3	10



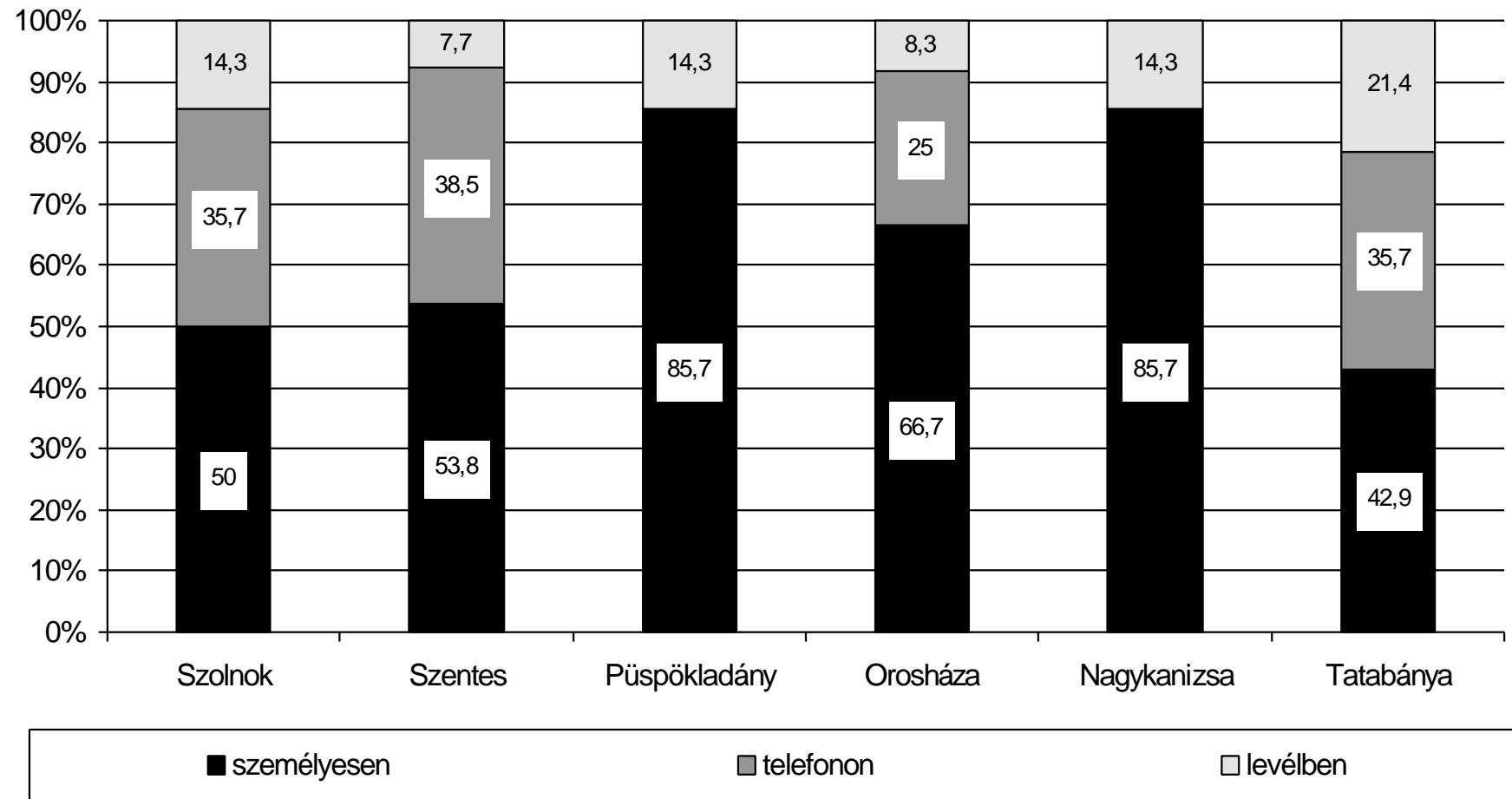
Milyen ügyben fordult az önkormányzathoz panasszal?

(az önkormányzati megkeresések %-ban)

	Szociális	Lakás	Adó	Város-üzemeltetés	Építés	Gyám	Oktatás	Egyéb
Szolnok	0	8,3	16,7	58,3	8,3	0	0	8,3
Szentes	0	14,3	28,6	28,6	0	0	0	28,6
Püspökladány	42,9	7,1	0	28,6	0	0	0	21,4
Orosháza	0	0	0	75	8,3	0	0	16,7
Nagykanizsa	14,3	0	0	42,9	14,3	0	0	28,6
Tatabánya	7,1	28,6	0	21,4	0	7,1	7,1	28,6

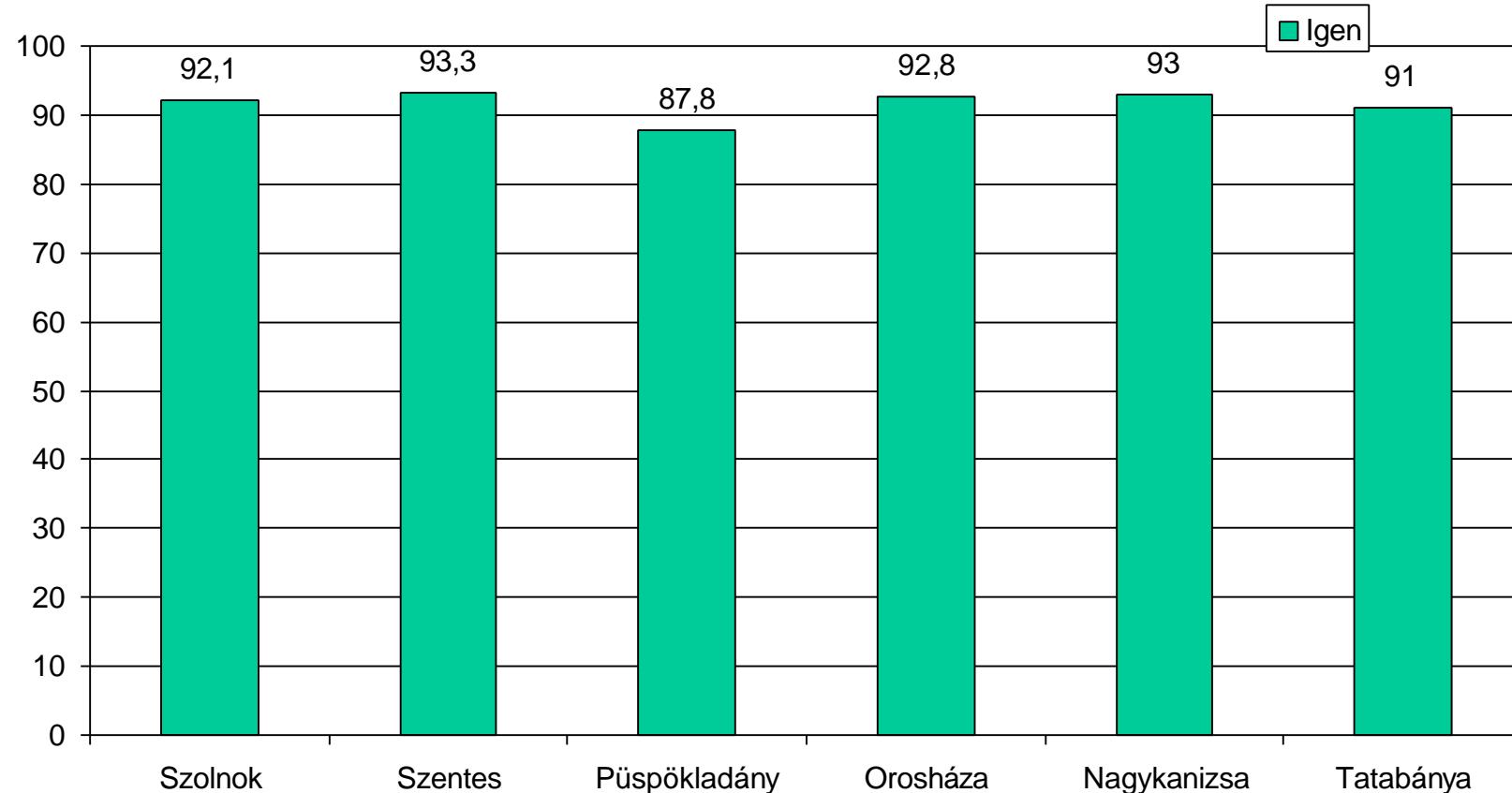
Milyen formában tett panaszt?

(az összes válasz százalékában)



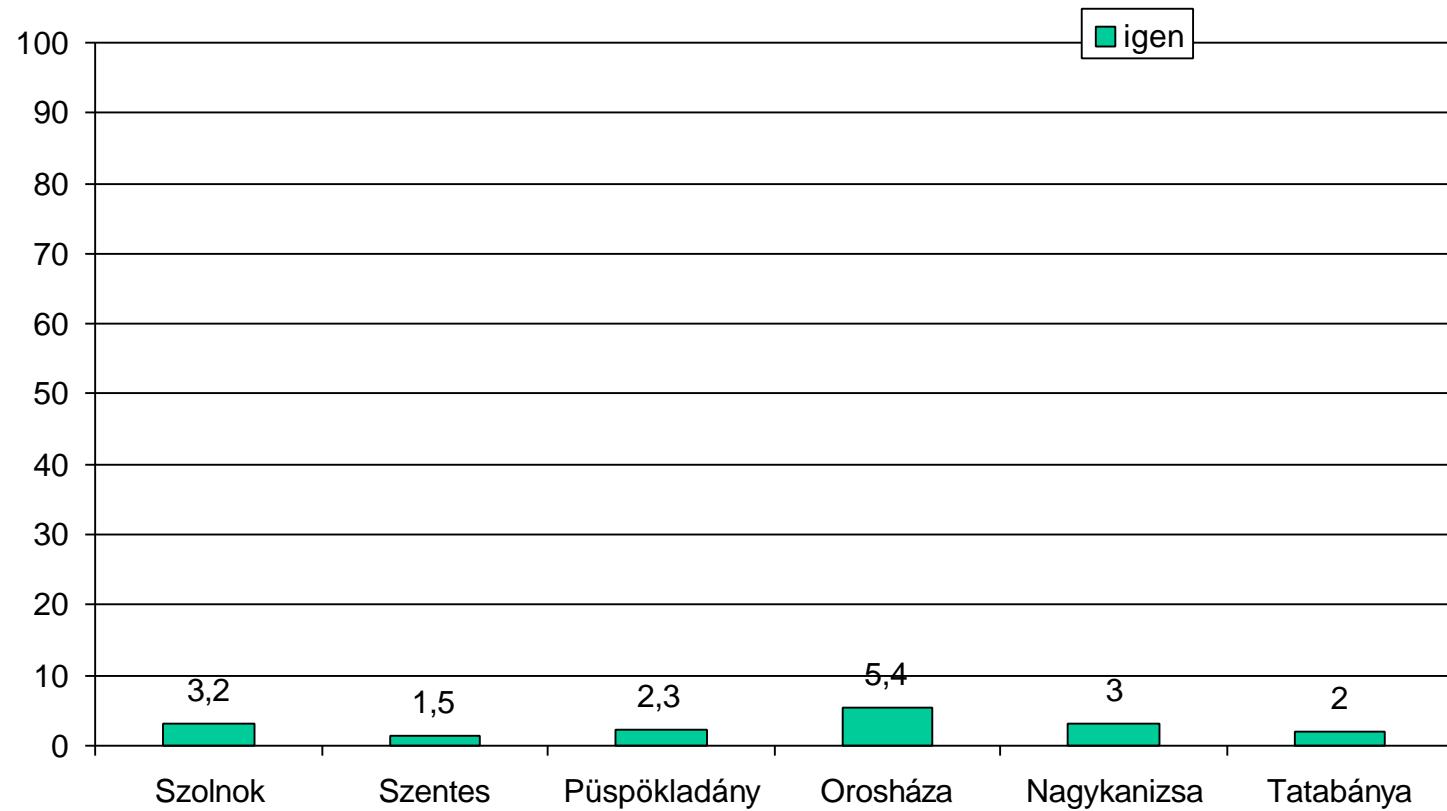
Elégedett volt azzal, ahogyan az önkormányzatnál fogadták?

(az érvényes válaszok %-ában)



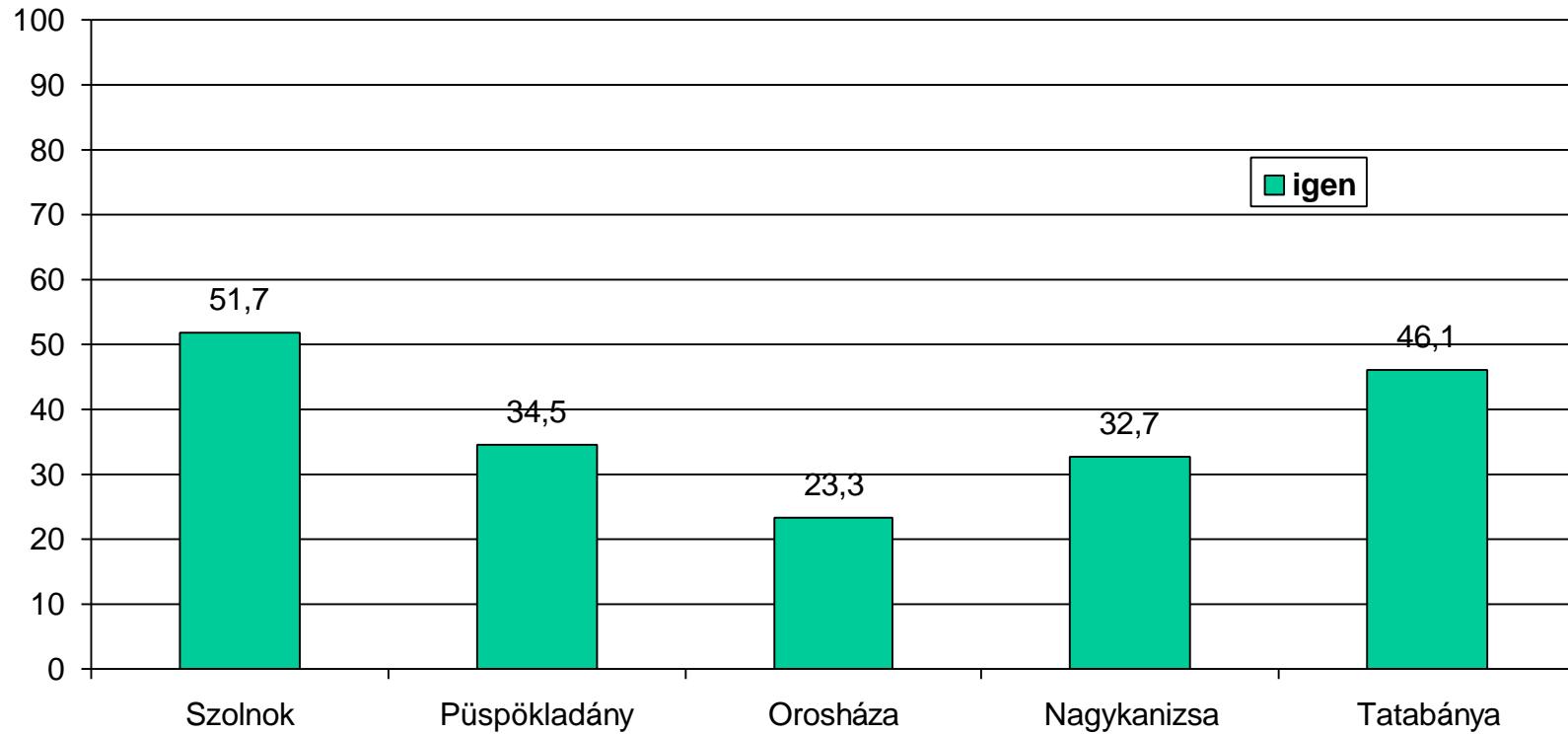
Volt-e az elmúlt 12 hónapban közmeghallgatáson*?

(a megkérdezettek %-ában)



*Fenn áll a lehetősége, hogy valamely városban nem volt ebben az idoszakban közmeghallgatás.

Az elmúlt 12 hónapban nézett-e a helyi tv-ben* testületi ülésről szóló összefoglalót? (a megkérdezettek %-ában)



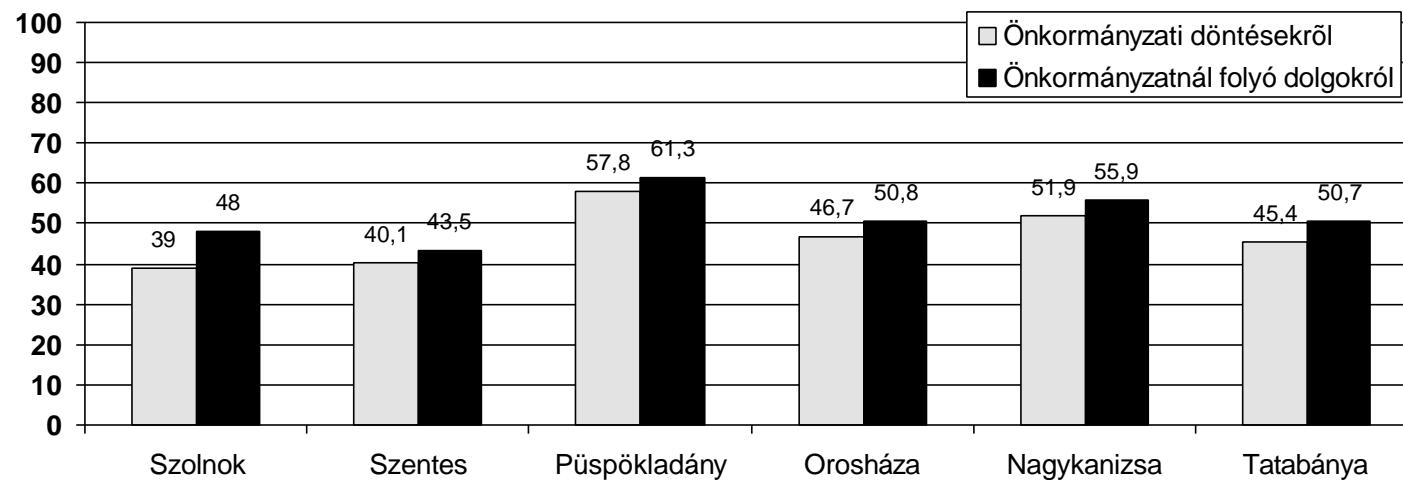
*Szentes városban nincsen helyi tv.csatorna, valamint Püspökladányban és Orosházán a megkérdezettek mintegy 35%-a jelezte, hogy náluk nem fogható a helyi tv adása.

Mennyire tartja magát jól informáltnak az önkormányzatnál folyó ügyekben?

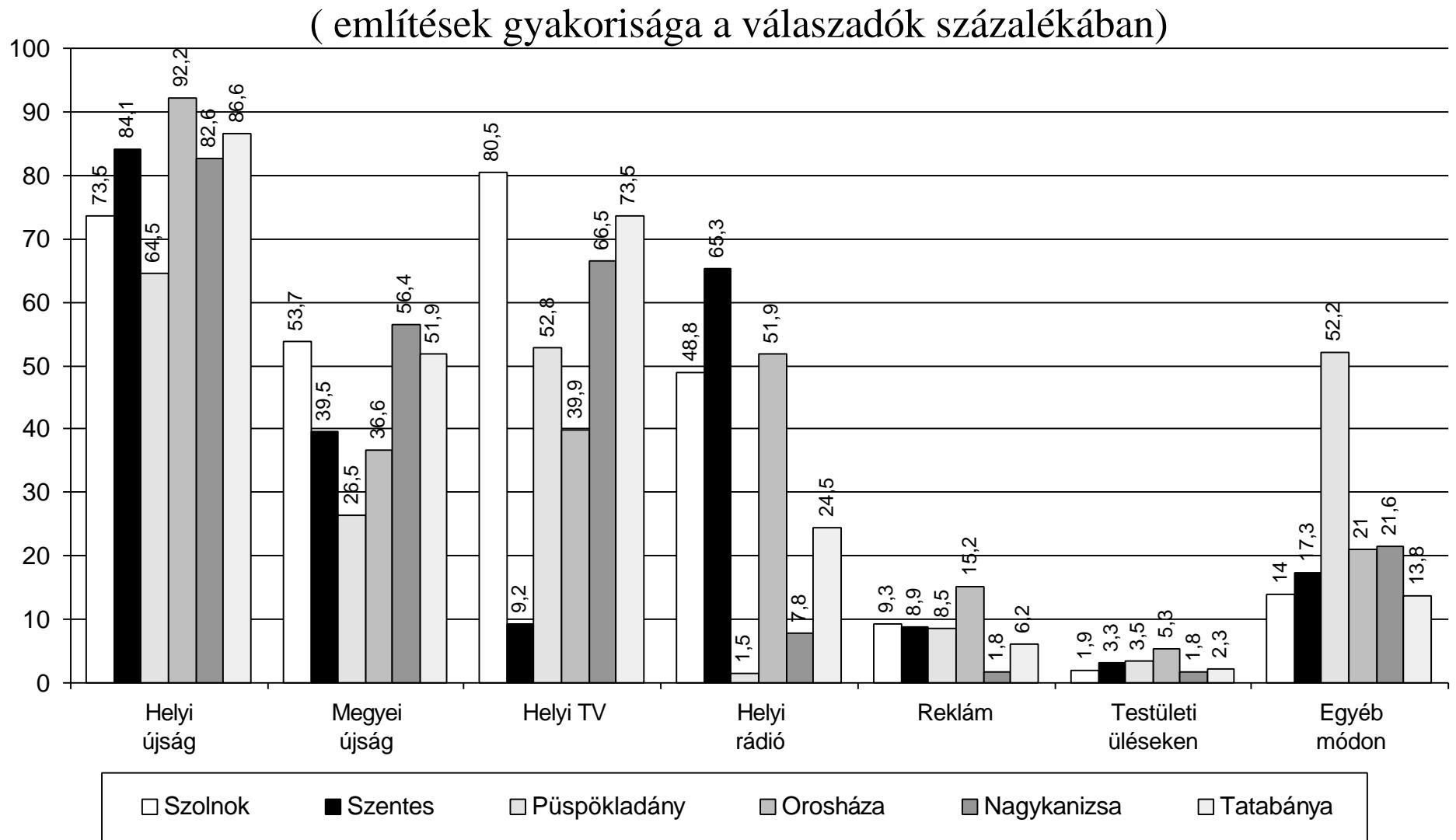
1-egyáltalán nem, 4- jól informált

	átlagos érték, ha 1 jelenti a rosszul informált és 4 a jól informált minősítést	
	Önkormányzati döntésekrol	Önkormányzatnál folyó dolgokról
Szolnok	2,60	2,4
Szentes	2,50	2,4
Püspökladány	2,20	2,1
Orosháza	2,40	2,3
Nagykanizsa	2,20	2,2
Tatabánya	2,40	2,3

azon válaszadók százaléka akik egyáltalán nem,, vagy alul informáltnak tartják magukat



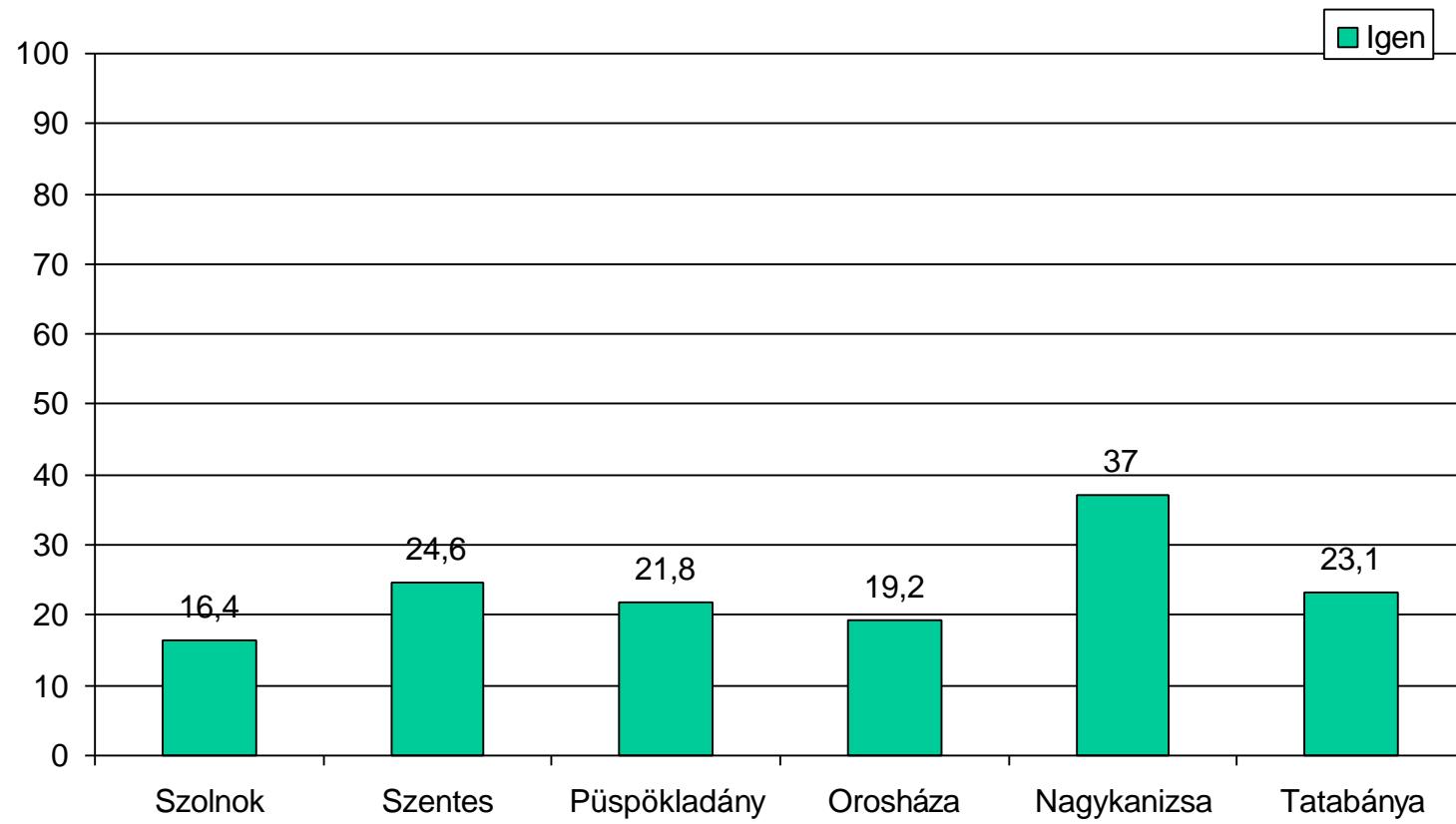
Ha közepesen, vagy jól informált honnan szerzi információit?



Vélemények az önkormányzat gazdálkodásáról

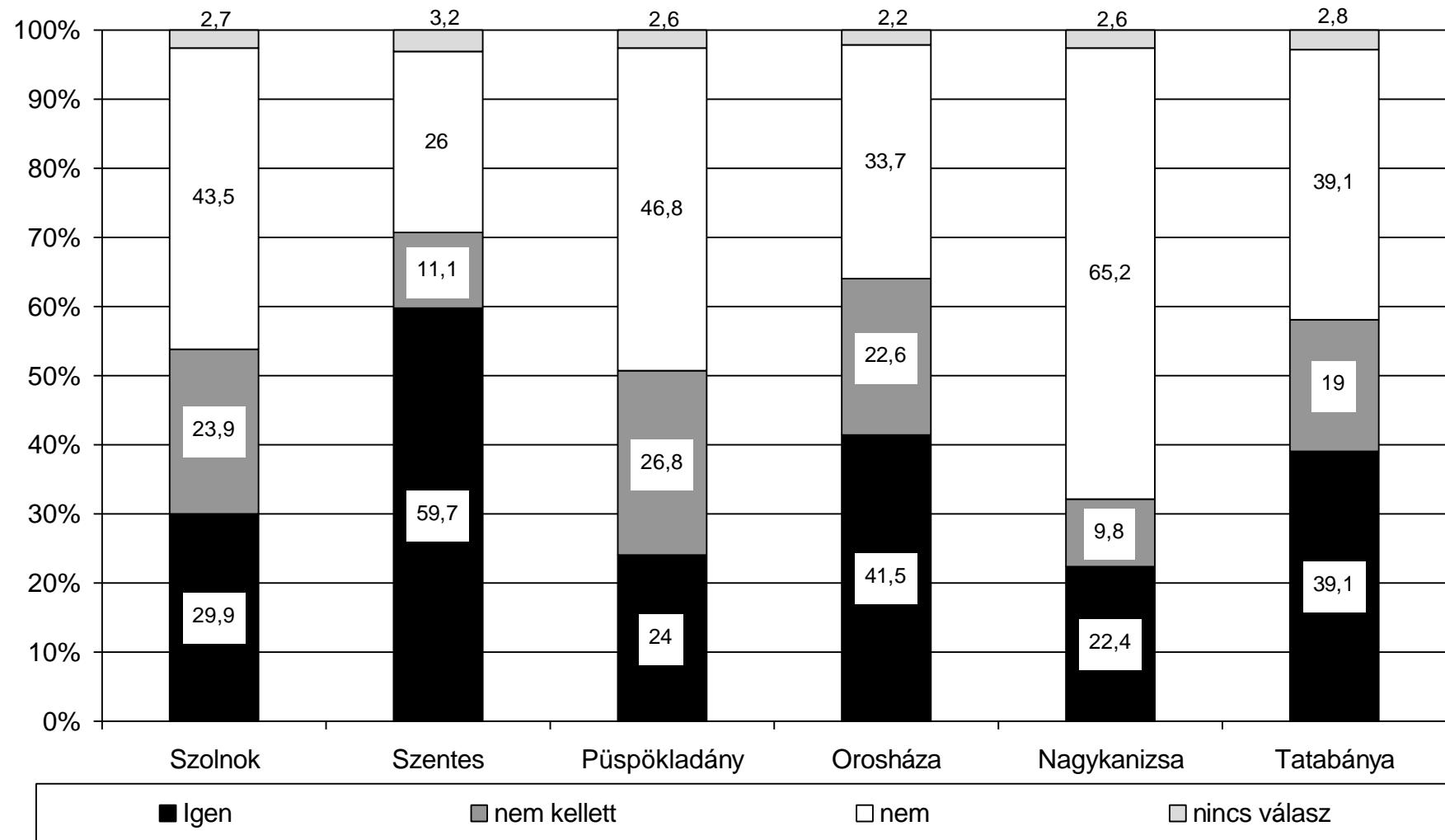
Figyelemmel kíséri az önkormányzat gazdálkodását?

(a megkérdezettek %-ában)



Fizetett Ön helyi adót az elmúlt 12 hónapban?

(a megkérdezettek %-ában)



Ha Ön dönthetne mely területekre költene többet a helyi adóból?

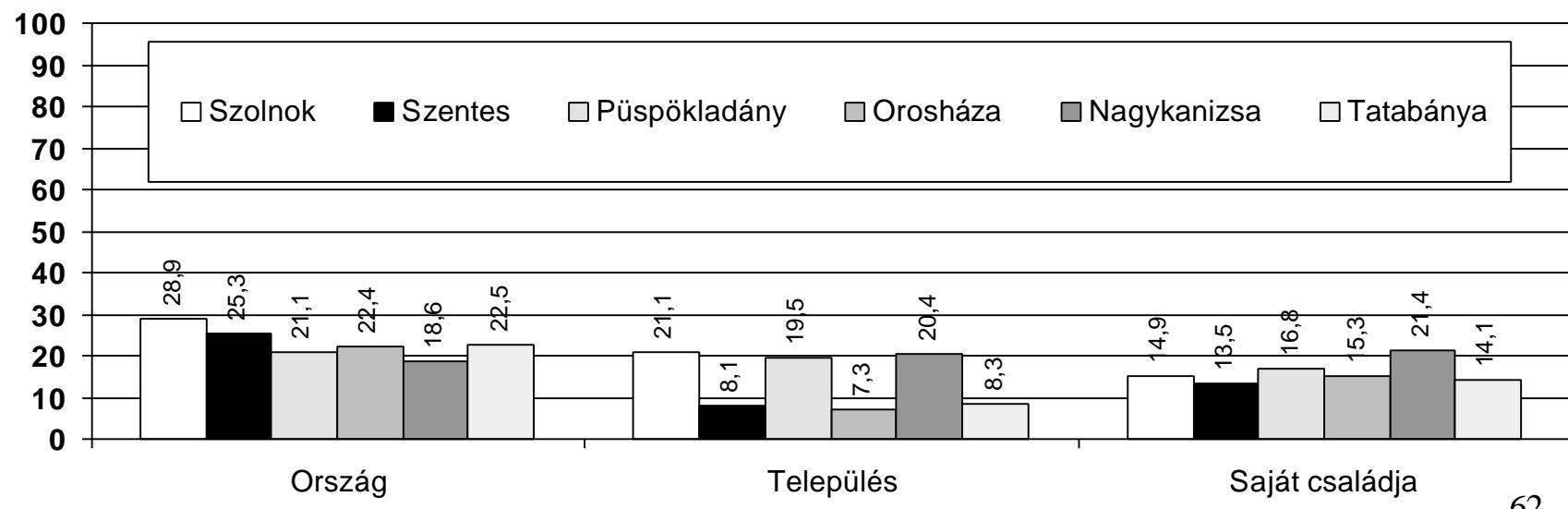
	1.	említök %-a	2.	említök %-a	3.	említök %-a
Szolnok	kórház fenntartás	37	alap egészségügyi ellátá	30,4	közutak fenntartása	27
Szentes	kórház fenntartás	40,3	közutak fenntartása	24	alap egészségügyi ellátá	22,4
Püspökladány	közutak fenntartása	34,3	alap egészségügyi ellátá	31	belvízelvezetés	22,3
Orosháza	belvízelvezetés	26,5	alap egészségügyi ellátá	23,7	otthonteremtési tám.	23
Nagykanizsa	közutak fenntartása	27	köztisztasági feladatok	24,2	alap egészségügyi ellátá	18,7
Tatabánya	alap egészségügyi ellátá	34,1	kórház fenntartás	26,1	otthonteremtési tám.	21,1

Hogyan értékeli az ország, a települése és saját családja jelenét 1-5-ös skálán?

(1-rossz, 5- kiváló)

	Ország	Település	Saját családja
	Átlagos értékek		
Szolnok	2,7	2,9	3,2
Szentendre	2,8	3,2	3,3
Püspökladány	2,8	2,9	3,2
Orosháza	2,9	3,4	3,2
Nagykanizsa	2,8	2,8	2,9
Tatabánya	2,8	3,3	3,2

Azon válaszadók %-a, akik rosszra értékelték (1-2) országuk, településük és családjuk jelenét

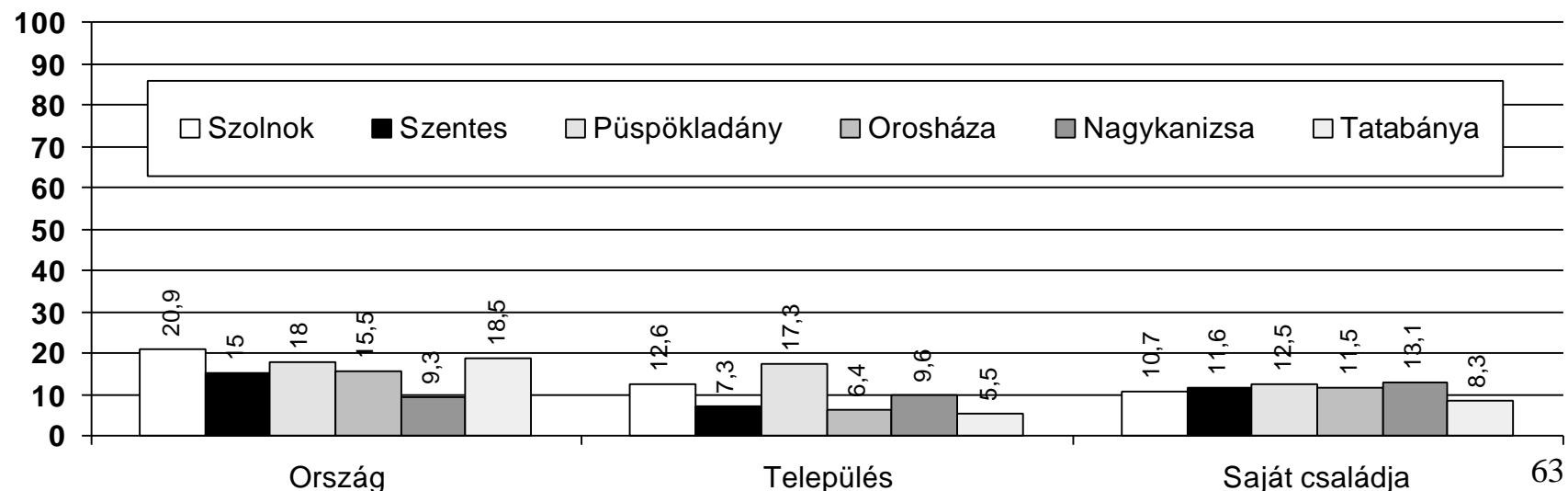


Hogyan értékeli az ország, a települése és saját családja jövojét 1-5-ös skálán?

(1-rossz, 5- kiváló)

	Ország	Település	Saját családja
	Átlagos érték		
Szolnok	3,14	3,32	3,6
Szentes	3,17	3,53	3,63
Püspökladány	3	3	3,33
Orosháza	3,17	3,55	3,5
Nagykanizsa	3,44	3,29	3,3
Tatabánya	3,25	3,64	3,64

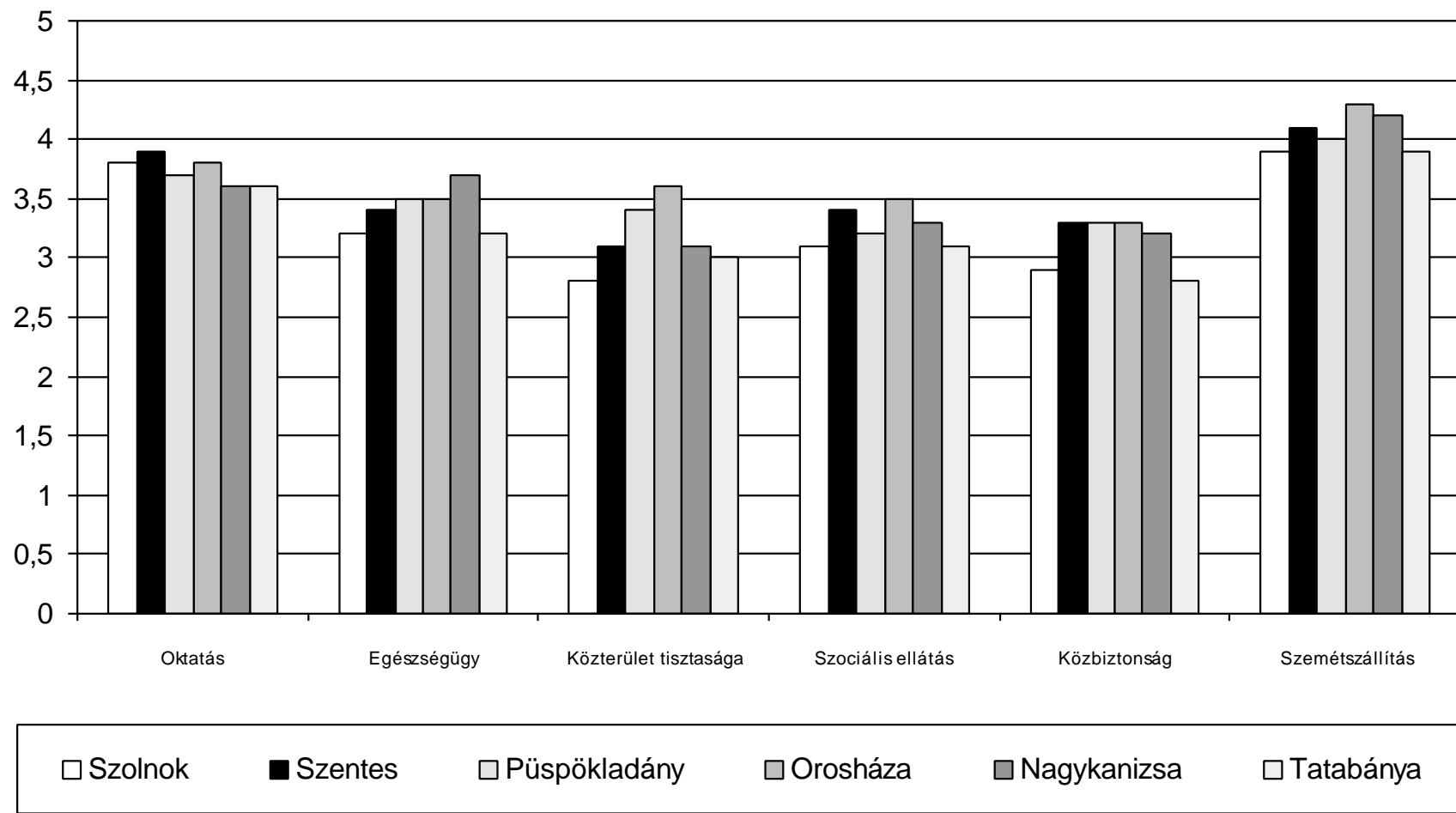
Azon válaszadók %-a, akik rosszra értékelték (1-2) országuk, településük és családjuk jelenét



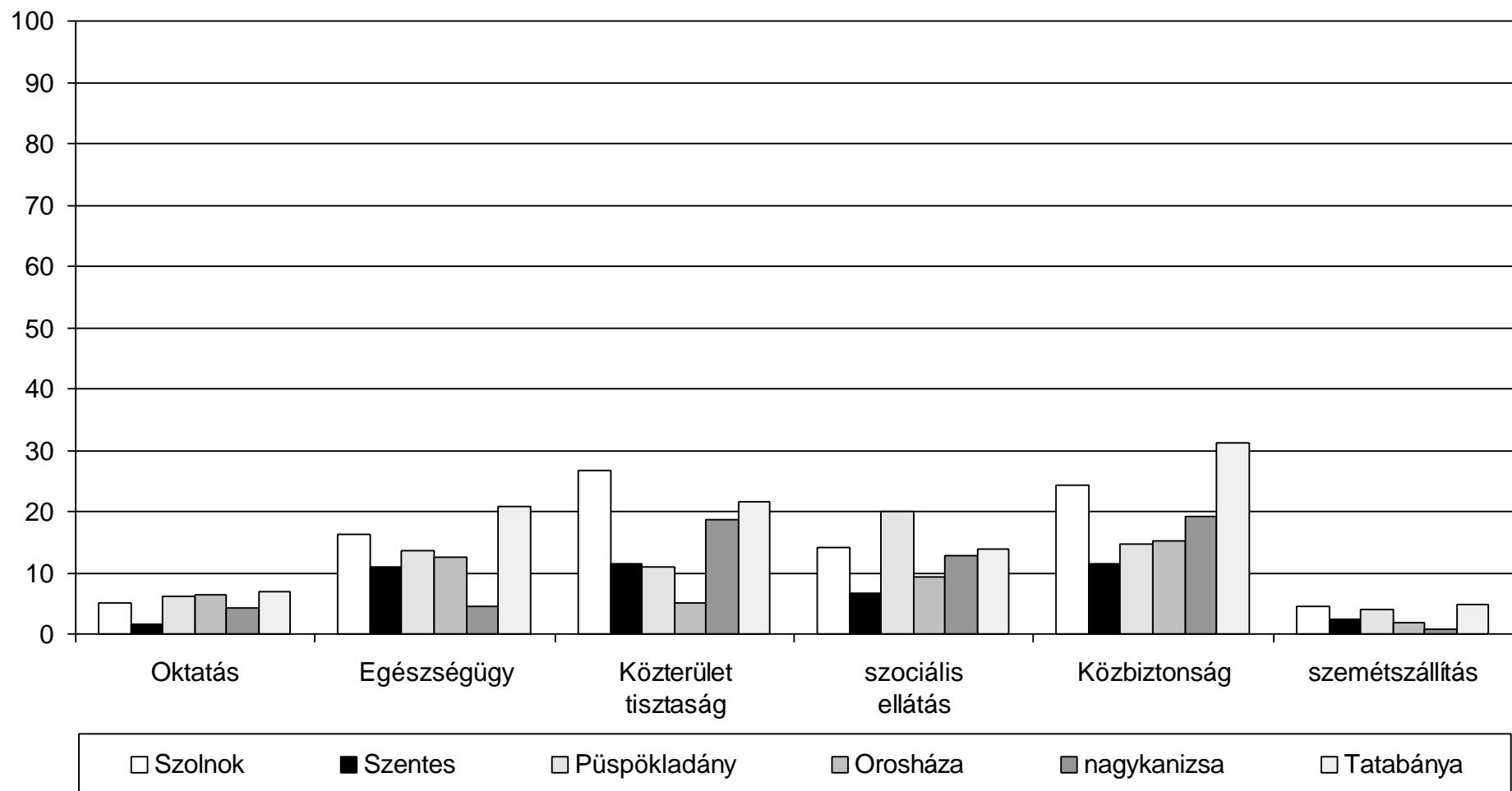
Általános elégedettségi szint

Mennyire elégedett a következő önkormányzati szolgáltatásokkal?

(átlagos érték, ha 1- nagyon nem, 5- tökéletesen)



Azon válaszolók %-a, akik az alábbi szolgáltatásokat rossznak ítélték meg (1vagy 2-re minosítették)



Ön szerint mi a város legkomolyabb problémája?

	1.	említök %-a	2.	említök %-a	3.	említök %-a
Szolnok	munkanélküliség	62,9	közbiztonság	49,8	lakás gondok	50,5
Szentendre	munkahelyteremtés	60,5	lakás gondok	39,3	emberek megélhetése	36,4
Püspökladány	munkahelyteremtés	73,1	rossz csapadék és belvíz elvezetés	43,3	csatomázottság	40,8
Orosháza	munkahelyteremtés	46,2	rossz csapadék és belvíz elvezetés	37,8	emberek megélhetése	29,5
Nagykanizsa	munkanélküliség	74,3	emberek megélhetése	71,6	lakás gondok	52,2
Tatabánya	munkanélküliség	63,9	közbiztonság	58,2	emberek megélhetése	59,6

Ön szerint mi a város legkomolyabb problémája?

(a spontán említések gyakorisága)

